

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**“LA FALTA DE LIMITACIÓN DE LA COMPENSACIÓN
BANCARIA Y SU AFECTACIÓN A LA NATURALEZA
ALIMENTARIA DE LA REMUNERACIÓN”**

Tesis para obtener el título profesional de Abogado

Autor (a):

Bach. Mariana Jugo Valdivia

Asesor (a):

Abog. Francisco Javier Morillo Arqueros

**Trujillo - Perú
2017**

Dedicatoria

A mi mamá, por ser mi mejor amiga, por enseñarme que a pesar de todas las pruebas que nos puede poner la vida, el verdadero logro es salir sonriendo de cada una. En cada batalla que nos toque vivir, siempre estaremos juntas.

A mi papá, por dejarme soñar, por enseñarme que lo más importante es sentir pasión por lo que decides hacer, por enseñarme a ser libre. Siempre serás mi súper héroe que trae vida al mundo.

A mi hermano Daniel, por haber sido mi apoyo siempre, por estar conmigo en cada paso que doy. A mi hermana Luciana, por ser mi compañera de vida y mi confidente.

Agradecimiento

A mis padres, por respetar mi decisión de cambiar el estetoscopio por las leyes, por darme siempre su apoyo en cada sueño que me he propuesto y he podido lograr. Todo lo que soy y seré es por ustedes, una vida no bastará para agradecerles tanto.

A mi asesor, Dr. Francisco Morillo, por brindarme su tiempo y compartir sus conocimientos conmigo, gracias por todo lo enseñado en este tiempo.

A Alissa Huapaya, por los conocimientos compartidos y por ser siempre un libro abierto ante cualquier duda, no solo en lo laboral, sino también en lo personal.

Resumen

La presente investigación, tiene como fundamento, la problemática existente respecto a la ausencia de un límite a la aplicación de la compensación bancaria sobre las remuneraciones que se encuentran depositadas en los diversos productos que ofrecen las entidades financieras de aquellos usuarios financieros que mantengan en ellas a su vez, obligaciones pendientes de cumplimiento de pago, ya que en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero – en su artículo 132° inciso 11, ampara esta figura como una forma de atenuar los riesgos para el ahorrista; sin embargo, no se especifican los límites a los que ésta se encuentra regulada.

En el desarrollo de esta investigación, demostramos que en la normatividad vigente se realizan tratos diferenciados respecto al agente que aplica esta forma de extinguir una obligación, es decir, al analizar que la compensación bancaria es una figura proveniente de la compensación civil, hemos podido concluir que la norma no está siendo analizada de manera sistemática, toda vez que mientras en la compensación civil – cuya aplicación se da entre dos personas naturales o jurídicas que no tengan relación con el sistema financiero – existe una limitación para su aplicación, la compensación bancaria otorga a las entidades financieras la facultad total de la libre disposición de las remuneraciones de los usuarios financieros, existiendo así un aislamiento de la norma especial respecto a las normas generales.

Esta tesis está elaborada por capítulos, en los cuales se desarrollará doctrina nacional y extranjera respecto a la figura de la compensación, donde podremos demostrar la necesidad de una limitación en la aplicación de la compensación bancaria en las cuentas de ahorro donde los usuarios financieros depositen sus remuneraciones, acorde a una interpretación sistemática de las normas civiles, bancarias y laborales y la jurisprudencia que las desarrolla.

Finalmente, en esta investigación se plantea una propuesta legislativa con la solución al problema objeto de estudio, la cual consiste en modificar el inciso 11 del artículo 132° de la Ley N° 26702 respecto a la compensación bancaria, formulando así la limitación a esta figura igual a la que se rige la compensación civil, a fin de que a través de esta modificación los usuarios financieros puedan finalmente protegerse de manera adecuada en la vía correspondiente.

Abstract

The present investigation is based on the existing problem regarding the absence of a limit to the application of bank compensation on the remunerations that are deposited in the various products offered by financial institutions of those financial users who maintain at the same time, pending payment obligations, as Law N° 26702 - General Law of the Financial System in its article 132 paragraph 11, protects this figure as a way to mitigate the risks to the saver, however, it is not specified limits to which it is regulated.

In the development of this research, we prove that in the current legislation, different treatments are applied to the agent who applies this form of extinguishing an obligation, that is to say, when analyzing that the bank compensation is a figure coming from the civil compensation, we have been able to conclude that the norm is not being analyzed in a systematic way, since while in civil compensation - whose application is between two natural or legal persons that are not related to the financial system - there is a limitation for its application, the banking compensation grants to the financial entities the total power of the free disposition of the remunerations of the financial users, thus existing an isolation of the special rule with respect to the general norms.

This thesis is elaborated by chapters, in which national and foreign doctrine will be developed regarding the figure of the compensation, where we can demonstrate the necessity of a limitation in the application of the bank compensation in the savings accounts where the financial users deposit their remuneration, according to a systematic interpretation of the civil, banking and labor standards and the jurisprudence that develops them.

Finally, this research come up with a legislative proposal with the solution to the problem under study, which consists of amending section 11 of article 132 of Law N° 26702 regarding banking compensation, thus formulating the limitation to this figure Equal to which the civil

compensation is governed, so that through this modification the financial users can finally protect themselves adequately in the corresponding way.

Tabla de Contenido

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	v
CAPÍTULO 1. Introducción	1
1.1. Problema	1
1.1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.2. Enunciado del problema	5
1.2. Hipótesis	5
1.3. Objetivos de investigación	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. Justificación de estudio	6
CAPÍTULO 2. Marco teórico	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas	9
2.2.1. EL SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	9
2.2.1.1. Definición del sistema financiero	9
2.2.1.2. El sistema financiero Peruano	11
2.2.1.3. Instituciones que conforman el sistema financiero peruano	11
2.2.1.4. Los instrumentos financieros	16
2.2.1.5. Los mercados financieros	17
2.2.1.6. Importancia del sistema financiero	18
2.2.1.7. Mecanismos de la intermediación financiera	19
2.2.1.8. Funciones del sistema financiero	21
2.2.1.9. Instrumentos del sistema financiero	22
2.2.1.10. Contratación masiva: los contratos de adhesión y la libertad de contratar en las operaciones bancarias	37
2.2.2. EL DERECHO DE COMPENSACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL CÓDIGO CIVIL Y LA LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO – LEY N° 26702	42
2.2.2.1. La compensación desde la perspectiva del Código Civil	42

2.2.2.2. Requisitos para la compensación civil	43
2.2.2.3. Clases de compensación civil	45
2.2.2.4. Límites del derecho de la compensación contemplado en el Código Civil	47
2.2.2.5. La compensación desde la perspectiva de la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero	48
2.2.2.6. La compensación bancaria en la normatividad peruana	49
2.2.2.7. El derecho de compensación como una forma de atenuar los riesgos para el ahorrista	51
2.2.2.8. La cláusula de compensación bancaria en los contratos de adhesión	53
2.2.3. LA REMUNERACIÓN Y SU NATURALEZA ALIMENTARIA FRENTE AL DERECHO DE COMPENSACIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS	54
2.2.3.1. El concepto de la remuneración y su desarrollo en la normatividad peruana	55
2.2.3.2. La naturaleza jurídica de la remuneración	56
2.2.3.3. Características de la remuneración	58
2.2.3.4. La intangibilidad de la remuneración	60
2.2.3.5. La naturaleza alimentaria de la remuneración en la jurisprudencia peruana	62
2.2.3.6. El derecho de la libre disposición de la remuneración	63
2.2.3.7. La bancarización de las remuneraciones	65
2.2.3.8. Diferencia entre la compensación civil, compensación bancaria y embargo	66
2.2.3.9. La aplicación de la compensación bancaria en las cuentas de ahorro donde se depositan las remuneraciones y su afectación a la naturaleza alimentaria de la remuneración	68
CAPITULO III: MATERIAL Y MÉTODOS	71
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	71
3.1.1. Por su finalidad	71
3.1.2. Por su profundidad	71
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	71
3.2.2. Método Deductivo	72
3.2.3. Método Analítico	72
3.2.4. Método Sintético	72
3.2.5. Método Exegético	72
3.3. MATERIAL DE ESTUDIO	73
3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	73

3.4.1.	Fotocopiado	73
3.4.2.	Fichaje	73
3.4.3.	Internet	73
3.5.1.	Ficha	73
3.5.2.	Fotocopia	74
3.5.3.	Página Web	74
3.6.	ANÁLISIS DE DATOS	74
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		77
4.1.	CONCLUSIONES	75
4.2.	RECOMENDACIONES	76
CAPITULO V: PROPUESTA LEGISLATIVA		79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		81
BIBLIOGRAFÍA		85
Anexos		89
9		
Anexo N° 01		90
Anexo N° 02		97
Anexo N° 03		105
Anexo N° 04		113
Anexo N° 05		119
Anexo N° 06		122
Anexo N° 07		135

CAPÍTULO 1. Introducción

1.1. Problema

1.1.1. Planteamiento del problema:

El sistema financiero, respecto al negocio bancario, tiene como función principal el ser un mediador o intermediario en el crédito, por lo que recibe de sus clientes, principalmente en forma de depósito, el dinero público y lo concede a quienes lo necesitan a través de diversos procedimientos, colocando una tasa de interés previamente aceptada por ambas partes, lo cual genera una ganancia para la entidad financiera, logrando así, el movimiento del dinero depositado (Blossiers Mazzini, 2013, pág. 127). Es por ello, que, para poder sistematizar todas las operaciones bancarias, el sistema financiero ha clasificado a las mismas en base a la posición acreedora, deudora o neutra que la entidad financiera asume respecto al cliente, siendo estas las operaciones activas, pasivas y neutras.

Al existir esta función intermediaria del Sistema Financiero, el ente que los regula, la Superintendencia de Banca y Seguros, ha emitido una Resolución N° 8181-2012, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, en la cual define a las operaciones mencionadas anteriormente, donde señala en su artículo 2° que las operaciones pasivas son las operaciones de captación de fondos de los usuarios bajo cualquier modalidad contractual, es decir, Cuentas de Ahorro. Asimismo, señala en el mismo artículo que las operaciones activas son las operaciones de crédito que implican el desembolso de dinero o el otorgamiento de una línea de crédito bajo cualquier

modalidad contractual, es decir, Tarjetas de Crédito, Contratos de Préstamos Dinerarios, etcétera.

En esta línea de ideas, tenemos que la Cuenta de Ahorros donde se depositan remuneraciones es una operación pasiva en el sistema financiero, por lo que tiene un trato especial respecto a los beneficios que le otorgan a cada consumidor financiero, otorgándole como distintivo, un código especial relacionado a la Cuenta de Ahorros del empleador, por lo que se puede diferenciar qué monto corresponde a su remuneración y qué monto corresponde a una transferencia de terceros. Cabe señalar que la remuneración, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 6° de la Ley del General del Trabajo, es el íntegro que el trabajador recibe por sus servicios en dinero o especie, sobre cuya totalidad éste tiene libre disposición, a la cual, el Tribunal Constitucional en la sentencia correspondiente a los expedientes N° 20-2012-PI/TC y 18-2013-P/TC, le otorga la calidad de naturaleza alimentaria, en tanto que su pago es preferente frente a las demás obligaciones del empleador, por velar por las necesidades básicas del trabajador.

Esta Cuenta de Ahorros donde se depositan remuneraciones, ha sido creada para que el cliente financiero – sea el empleador o el trabajador – tenga la facilidad de depositar o percibir la remuneración correspondiente a un determinado trabajo, para lo cual, la entidad financiera otorga al empleador un código específico a fin de diferenciar de esta manera una Cuenta de Ahorro donde se depositan las remuneraciones a las demás, esto con el propósito de verificar qué monto corresponde al sueldo y qué monto corresponde a un depósito ajeno a la remuneración del cliente. Es decir, la entidad financiera tiene pleno conocimiento de qué monto pertenece a la remuneración del cliente y qué monto pertenece a los depósitos ajenos a éste.

Por otro lado, la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros en el artículo 132° inciso 11, define al derecho a la compensación bancaria, como una forma de atenuar los riesgos para el ahorrista, considerándola así una forma de extinción de la deuda impaga teniendo como garantía los depósitos realizados en las cuentas pasivas de los clientes. Este derecho a la compensación bancaria está autorizado por cada cliente financiero en los contratos de apertura de cuentas de ahorros que suscribe con la entidad financiera de su elección, por lo que constituye un supuesto de compensación convencional, permitido por ley.

Sin embargo, el límite de la aplicación del derecho a la compensación bancaria no se encuentra regulado en nuestra normativa, otorgándole de esta manera a las entidades financieras, la facultad plena de disponer de las remuneraciones de los clientes que mantienen una Cuenta de Ahorro donde se depositan las mismas con el fin de compensar las deudas que estos clientes mantienen impagas.

No obstante, en materia civil, dicha figura de la cual deriva la compensación bancaria, contenida en el artículo 1288° del Código Civil, sí se encuentra limitada, toda vez que se prohíbe la aplicación del derecho de compensación civil en los créditos inembargables – léase remuneración – protegiendo de esta manera, los intereses y necesidades básicas de los clientes financieros.

En efecto, mientras otros acreedores al momento de trabar embargos sobre la remuneración de sus deudores deben respetar los límites establecidos por ley, las entidades financieras pueden cobrar sus acreencias sin límite

alguno, lo que afecta la naturaleza alimentaria de la remuneración de los consumidores financieros titulares de una Cuenta de Ahorro en las que depositan sus remuneraciones.

Es decir, si un trabajador recibe como remuneración el sueldo mínimo y mantiene una deuda pendiente con la entidad financiera cuya cuota es de setecientos soles, ésta última se encuentra en plena facultad de descontarle el monto de su acreencia sin tener en cuenta las necesidades básicas de su cliente, viéndose de esta manera el cliente, totalmente desprotegido por las normas jurídicas que deberían proteger su integridad y la de los que tiene a cargo.

Por lo tanto, la limitación al derecho de compensación bancaria al no encontrarse regulada en la legislación peruana y, siendo camuflada bajo la figura de la compensación convencional, afecta directamente la naturaleza alimentaria de la remuneración, toda vez que el cliente financiero titular de la Cuenta de Ahorros donde se depositan las remuneraciones, diferenciada claramente por el código que mantiene el empleador tal y como lo mencionamos previamente, pierde su derecho reconocido por ley de disponer libremente de su remuneración y a cambio, las entidades financieras quedan facultadas de disponer de la totalidad de la misma hasta cubrir las acreencias pendientes a su favor.

Es por eso, que en la presente tesis planteamos la necesidad de la limitación de la aplicación del derecho de compensación bancaria así como se encuentra regulada la compensación civil que es la figura primigenia de la que se deriva esta última, para que de este modo se vea protegida tanto la capacidad crediticia de los clientes así como la naturaleza alimenticia de la remuneración que

éstos perciben, de la cual el propietario es libre de disponer sin que se vea afectado su derecho sobre el mismo.

1.1.2. Enunciado del problema:

¿De qué manera la falta de limitación del ejercicio del derecho de la compensación bancaria de las entidades financieras afecta la naturaleza alimentaria de la remuneración de los clientes que son titulares de Cuentas de Ahorro?

1.2. Hipótesis:

La compensación bancaria afecta a la naturaleza alimentaria de la remuneración del cliente financiero al no encontrarse limitada en la legislación peruana, trasgrediendo el derecho a la libre disposición que los clientes financieros tienen sobre su remuneración.

1.3. Objetivos de investigación:

1.3.1. Objetivo General:

Determinar que la falta de limitación del ejercicio del derecho de la compensación bancaria de las entidades financieras afecta la naturaleza alimentaria de la remuneración depositada en las Cuentas de Ahorro específicas de los clientes deudores.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Explicar el impacto que tiene el derecho de la Compensación Bancaria de las entidades financieras en las operaciones bancarias del sistema financiero.
- Establecer la necesidad de delimitar el derecho de la compensación bancaria de las entidades financieras en las cuentas de ahorro donde se depositan las remuneraciones.
- Demostrar la afectación a la naturaleza alimentaria de la remuneración por falta de limitación de la compensación bancaria.

1.4. Justificación de estudio:

La presente investigación se ha elaborado en virtud de la afectación constante que vulnera la naturaleza alimentaria de la remuneración de aquellos clientes que mantienen una deuda impaga con las entidades financieras del país y que a su vez son titulares de cuentas de ahorros específicas donde se depositan sus remuneraciones.

Como segundo plano, tenemos que frente a este vacío legal que existe respecto a la aplicación del derecho de compensación bancaria que poseen las entidades financieras con la finalidad de garantizar sus acreencias a costa de las remuneraciones de sus clientes, se realiza la presente investigación a fin de establecer que la amplia facultad otorgada por la ley a las entidades financieras, afecta de manera directa la naturaleza alimentaria de la remuneración, toda vez que, bajo la premisa de firmar un contrato por adhesión bajo la cláusula de autorización de compensación, es que estas entidades financieras alegan el hecho de que nos encontramos ante un supuesto de compensación convencional, por lo que cuentan con la autorización de sus clientes

para poder aplicar este derecho, sin tener en cuenta la naturaleza principal de la remuneración.

En tercer plano, cabe señalar que la presente tesis, pretende plantear una nueva propuesta a fin de que la aplicación del derecho de la compensación bancaria que poseen las entidades financieras sea limitada a favor de los usuarios que mantienen productos activos y pasivos en una misma entidad financiera, a fin de salvaguardar el ahorro que fomenta y garantiza nuestra Carta Magna.

Finalmente, demostraremos que el derecho otorgado por ley a las entidades financieras, al no contar con límites para su aplicación, vulnera la naturaleza alimentaria de la remuneración, yendo en contra de la libre disposición de la misma que deberían tener los consumidores financieros de acuerdo a lo establecido por ley.

CAPÍTULO 2. Marco teórico

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Quispe León, Claudia (2016): La compensación bancaria como mecanismo de vulneración del derecho constitucional a la remuneración de los clientes morosos. Tesis de pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la cual concluye que la compensación efectuada por las entidades financieras y bancarias, respecto de las cuentas de remuneraciones de sus clientes morosos, si atenta contra el derecho constitucional de éstos a su remuneración, puesto que al no haber una norma de carácter imperativo que regule los límites a la figura de la compensación bancaria, las entidades del sistema financiero tienen amplia libertad de tomar el total de la remuneración, más si están amparadas en lo regulado por los contratos firmados entre las partes y en los criterios desarrollados por las resoluciones administrativas de INDECOPI. En consecuencia, se vulnera el derecho constitucional a la remuneración.

2.1.2. Obando Pereda, María del Carmen (2016): Derecho de Compensación de las Entidades Bancarias versus la intangibilidad de la remuneración. Tesis de pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la concluye que la compensación efectuada con montos depositados en una cuenta de ahorros con la calidad de remuneración no ha sido prohibida en su totalidad. El ordenamiento vigente considera que es posible la compensación de la tercera parte del excedente luego de haber descontado las 5 URP, por lo que se estaría limitando al acceso crediticio de

una gran parte de la población económicamente activa, por lo que el límite debería ser cambiado al 60% de la remuneración inembargable.

- 2.1.3. Ecurra Rivero, Huáscar (2012):** ¿Es posible la compensación bancaria en la Cuenta de Haberes?, artículo publicado en la revista Círculo de Derecho Administrativo de agosto 2012, en la cual concluye que la limitación del derecho a compensar contra los depósitos en cuenta de pago de haberes motivará lo siguiente:
- a) las entidades financieras requerirán bienes o medios distintos para garantizar el crédito otorgado a sus clientes que ganen por debajo de la "remuneración protegida";
 - b) aquellos consumidores que se encuentren dentro de dicho grupo y que no cuenten con otro tipo de bienes susceptibles de ser dados en garantía, dado el incremento del riesgo crediticio, no tendrán acceso al crédito o accederán al mismo a mayor costo;
 - c) consecuentemente se elevarán las tasas de interés activas para operaciones de préstamos.

2.2. Bases Teóricas:

2.2.1. EL SISTEMA FINANCIERO BANCARIO:

2.2.1.1. Definición del sistema financiero:

El sistema financiero ha ido creciendo en los últimos años, lo cual ha implicado que las instituciones financieras han ido adquiriendo una mayor especialización, así como las actividades que éstas realizan, propias de la intermediación financiera.

Este crecimiento del sistema financiero ha ocasionado que las entidades financieras se alejen del modelo tradicional al que uno estaba acostumbrado cuyas únicas transacciones bancarias en las que se limitaban estas empresas eran en la captación de fondos y otorgamiento de créditos, teniendo a cambio, entidades financieras que proveen a los consumidores financieros la provisión de diversos productos y servicios financieros especializados de acuerdo a las necesidades de ellos, demostrando así, que a diferencia de las épocas pasadas, las entidades financieras poco a poco se van adaptando a las necesidades de los usuarios financieros y no al contrario.

En efecto, el sistema financiero es considerado como aquel grupo de empresas debidamente autorizadas para operar en la intermediación financiera. Es decir, es el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro que operan en la intermediación financiera como el sistema bancario, sistema no bancario y el mercado de valores (Blossiers Mazzini, 2013, pág. 127)

Asimismo, se considera dentro del sistema financiero al conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario cuyo fin principal es captar recursos del público, aportar su propio capital y luego prestarlo para obtener una ganancia o diferencial (Figueroa Bustamante, 2009, pág. 82).

Se debe tener en cuenta que en una misma sociedad o en un determinado territorio, pueden coexistir diversos tipos de agentes económicos que ofrecen servicios económicos calificados de acuerdo a la formalidad con la que siguen sus operaciones o transacciones financieras.

2.2.1.2. El sistema financiero peruano:

Respecto al sistema financiero que se desarrolla en nuestro país, consideramos que es especial debido a la diversidad de instituciones financieras que desarrollan la actividad principal de intermediación financiera, dividiéndose en especialidades o rubros que cada una de ellas pretenda ejercer u ofrecer al sector de clientela al cual decida dirigirse.

En el Perú, el sistema financiero también se encuentra conformado por las empresas debidamente autorizadas por los organismos correspondientes para realizar las operaciones propias de la intermediación financiera, es decir, aquellas entidades financieras capaces de poder canalizar la oferta y la demanda de fondos. Asimismo, la legislación nacional que las regula es la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero, de Seguros y Orgánica de la SBS – la cual se encuentra vigente desde diciembre de 1996, teniendo sus actualizaciones correspondientes.

2.2.1.3. Instituciones que conforman el sistema financiero:

Las instituciones financieras también son llamadas intermediarios financieros. Asimismo, estos intermediarios son los que intervienen en el mercado financiero, captando recursos monetarios y colocándolos mediante operaciones crediticias y otras de tipo financiero. Comprende también a personas de distinto tipo que operan en forma pública o privada, en montos reducidos o considerable y hacen de ello su actividad específica o no (Puémape, 2013, pág. 89).

Las instituciones que componen al sistema financiero peruano, debidamente autorizadas por ley, se encuentran previstas en la norma señalada en el punto anterior, en Título I, Capítulo I, Artículos 16° y 17°, las cuales, a su vez, se encuentran definidas en el artículo 82°, conforme las señalaremos a continuación:

- a) Empresas de operaciones múltiples: son aquellas entidades financieras que están autorizadas para desarrollar y efectuar diversas operaciones relacionadas a la intermediación financiera, las cuales están relacionadas al capital aportado por los ahorristas de acuerdo a lo estipulado por ley, así como el riesgo que representan para los depositantes evaluado a través de las clasificadoras de riesgo y los controles internos que poseen estas entidades.
 - (i) Empresa Bancaria: de acuerdo a lo establecido en la Ley General del Sistema Financiero, de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la empresa bancaria

es un intermediario financiero, cuyo negocio principal (mas no exclusivo) consiste en percibir el dinero del público en cualquier modalidad contractual y en utilizar ese dinero, su propio capital y el obtenido de otras fuentes de financiación a través de la concesión de créditos a sus usuarios o aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

- (ii) Empresa Financiera: es la entidad financiera encargada de captar los recursos del público con la especialidad de facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero, pero que en la práctica puede desarrollar similares operaciones que un banco con la restricción básicamente del manejo de la cuenta corriente para el otorgamiento de los créditos llamados sobregiros.
- (iii) Caja Municipal de Ahorro y Crédito: entidad que, al igual que las anteriores, se encarga de captar recursos del público, con la diferencia es que ésta se encuentra especializada en realizar operaciones financieras, pero con las pequeñas y microempresas a fin de lograr una descentralización y democratización del crédito dentro del ámbito de su competencia.
- (iv) Caja Municipal de Crédito Popular: Aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio y personales al público en general, concediendo adicionalmente créditos a la micro y pequeña

empresa e hipotecarios para financiación de vivienda, encontrándose también autorizada para efectuar operaciones activas y pasivas con los respectivos concejos provinciales y distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.

- (v) Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa (EDPYME): es la entidad financiera especializada en otorgar el financiamiento de manera preferente a los empresarios que son dueños de pequeñas y micro empresas. Este tipo de entidad no desarrolla la función de intermediación bancaria propiamente dicha, toda vez que no está facultada para captar recursos del público.
- (vi) Cooperativas de Ahorro y Crédito: esta empresa está autorizada a captar recursos del público referidos en el artículo 289° de la Ley N° 26702 – Ley de Banca y Seguros – siendo aquellas personas que resulten ajenas a los accionistas de la misma siempre y cuando esta cooperativa adopte la forma de sociedad.
- (vii) Caja Rural de Ahorro y Crédito: está dedicada a captar recursos del público a través de depósitos, teniendo como especialidad el otorgamiento de financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y micro empresa de ámbito rural.

- b) Empresas especializadas: son empresas del sistema financiero que se especializan en una sola operación dentro de la intermediación financiera, usualmente operaciones relacionadas con otorgamiento de préstamo y servicios financieros que permita captación de ingresos a la empresa.
- (i) Empresa de capitalización inmobiliaria: tiene como especialidad comprar y/o edificar inmuebles, a fin de considerarlos como el objeto contractual de los contratos correspondientes a la capitalización inmobiliaria individual con terceros, para lo cual entrega el inmueble en forma de depósito al inversionista. Hay que tener en cuenta, que, en dichos contratos, se les da la posibilidad de compra de la unidad inmobiliaria mediante el pago del precio al contado en cualquier momento.
 - (ii) Empresas de arrendamiento financiero o *leasing*: tienen la especialidad de adquirir bienes muebles o inmuebles, los cuales son cedidos en uso a una persona natural o jurídica a cambio del pago de una renta periódica o incluso con la opción de cambiar el objeto del leasing. Asimismo, estas empresas desarrollan el arrendamiento financiero a fin de que las empresas interesadas puedan adquirir bienes de capital (mobiliaria, maquinarias) de uso con opción posterior a compra.
 - (iii) Empresas de *factoring*: estas entidades son especializadas en la adquisición de facturas conformadas, títulos valores y cualquier valor mobiliario representativo de deuda. Se debe tener en cuenta

que las adquisiciones de estos valores son adquiridas antes de su vencimiento, con lo cual las empresas podrán contar con liquidez antes de su tiempo. Este mecanismo beneficia principalmente a las pequeñas y medianas empresas que son proveedores de compañías grandes.

- (iv) Empresas afianzadoras de garantías: son especializadas en otorgar afianzamientos para garantizar a personas naturales o jurídicas ante otras entidades miembros del sistema financiero, a fin de que sean parte de operaciones vinculadas con el comercio exterior.

- (v) Empresa de servicios fiduciarios: estas empresas son especializadas en actuar como fiduciario en la administración de patrimonios considerados autónomos fiduciarios o en el cumplimiento de encargos fiduciarios de cualquier naturaleza, teniendo en cuenta que el fideicomiso es un encargo de confianza.

2.2.1.4. Los instrumentos financieros

Los instrumentos financieros están constituidos básicamente por los activos financieros que pueden ser directos como los créditos bancarios; e indirectos, como los valores mobiliarios, dependiendo la forma de intermediación a que se vinculan.

Por otro lado, las instituciones financieras son clasificadas en dos rubros: los intermediarios financieros y los inversionistas institucionales.

De este modo, en el caso que las empresas necesiten financiamiento para sus proyectos o actividades, tienen dos vías para encontrar esa liquidez que necesitan: a través del crédito comercial bancario (considerado como intermediación indirecta) y la otra, a través del mercado de valores (considerado como intermediación directa). (Puémape, 2013)

- a) Mercado de intermediación indirecta: también se le considera como intermediación financiera. Es aquel mercado en el cual participa un intermediario, usualmente una empresa del sector bancario, que capta recursos del público y luego los coloca en forma de préstamo, cobrando al beneficiario del crédito una tasa de interés predeterminada. De este modo, el ofertante del capital y el mandante son vinculados indirectamente a través del intermediario.

- b) Mercado de intermediación directa: este mercado es utilizado por los sujetos pasivos que no encuentra conveniente tomar el financiamiento que necesitan del sector bancario, por lo que recurren a emitir valores mobiliarios y captan de esta manera los recursos que necesitan directamente de los ofertantes del capital en el mercado de capitales.

2.2.1.5. Los mercados financieros

Debido a que el tema de investigación no se desarrolla en este sector del sistema financiero, procederemos a mencionar brevemente lo referente a mercados financieros.

Los mercados financieros son aquellos donde se compran y venden activos financieros de manera directa, comprendiendo obligaciones y derechos de naturaleza financiera, correspondientes a compromisos de pago asumidos por una persona natural o jurídica. (Fonrouge, 2004, pág. 13)

- a) Mercado de dinero: se encuentran los certificados de depósitos y todos los documentos emitidos por el Banco Central de Reserva, etc.
- b) Mercado de capitales: alberga los bonos como los corporativos de *leasing*, los valores resultantes de procesos de titulación, etc.
- c) Mercados de futuros y derivados: en este tipo de mercado se negocian contratos de naturaleza financiera que deben ser ejecutados en una fecha específica o en un intervalo de tiempo definido.

2.2.1.6. Importancia del sistema financiero

Como lo hemos señalado en los primeros puntos correspondientes a la definición del sistema financiero, entendemos que el sector financiero de un país hace la función intermediaria entre la oferta y la demanda de los servicios financieros, ofreciendo a las partes del mercado involucradas la posibilidad de tramitar las transacciones que necesite a fin de apoyar el

crecimiento económico de los beneficiarios, siendo un punto esencial en el desarrollo económico de un determinado sector.

Asimismo, los organismos reguladores del sistema financiero pueden adoptar diferentes formas y medidas concernientes a asuntos como la estabilización o ajuste del tipo de cambio, las inversiones que ingresen al país, las finanzas correspondientes al estado y a todos sus sectores.

El detalle diferencial que podemos ver en diversos países es la escala o dimensión en la que el gobierno logra intervenir en la regulación de su sistema financiero, teniendo en cuenta las medidas que éstos toman a fin de estabilizar y reestructurar sus economías; por tal motivo es que la tendencia hoy en día en cuestiones económicas por parte de los usuarios financieros es confiar más en el sector privado para la asignación de recursos y captación de fondos. (Chu Rubio, 2003, pág. 71)

Por lo tanto, nos damos cuenta que el sistema financiero ofrece servicios que son esenciales en una economía moderna, como por ejemplo el empleo de un medio de intercambio estable reduce el costo de las transacciones, facilitando de este modo el comercio y por ende, vuelven atractivas las opciones de ahorro que se ofrecen a los usuarios por parte de las entidades financieras, asimismo, al captar los fondos de los ahorristas interesados, tienen mayor liquidez a fin de otorgar dichos fondos a los usuarios que buscan créditos para poder realizar algún tipo de inversión, lo que finalmente ocasiona un apoyo en la estabilidad económica del país.

2.2.1.7. La intermediación financiera

La intermediación financiera es la función principal de las entidades financieras, a través del cual éstas captan recursos (dinero) de los agentes económicos superavitarios (agentes con exceso de liquidez) para prestarlos a los agentes deficitarios (demandantes de liquidez), pagando y cobrando intereses de acuerdo a la operación o transacción que ellos realicen, diferenciándose en el monto de la tasa puesta a cobro o pagada.

La intermediación financiera puede ser de dos clases de acuerdo a la relación que mantienen los agentes:

- a) Intermediación financiera directa: es aquella intermediación donde existe un contacto directo entre los sujetos de la relación de intermediación. Es decir, el agente superavitario y los agentes deficitarios tienen un contacto directo a fin de llevar a cabo las operaciones relacionadas a las facultades de las entidades financieras. Este tipo de intermediación se realiza en el mercado de valores, donde los agentes deficitarios emiten acciones y bonos con la finalidad de venderlos a los agentes superavitarios y captar recursos de éstos últimos, que será invertido en las actividades de su desarrollo.

Este tipo de intermediación financiera se encuentra regulada y supervisada por la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONACEV).

b) Intermediación financiera indirecta: en este tipo de intermediación financiera, el agente superavitario no logra identificar al agente deficitario, es decir, el agente superavitario no logra identificar a la persona que utilizará el dinero que depositó en la entidad financiera, lo cual facilita la circulación del dinero y la generación de intereses pasivos y activos.

Este tipo de intermediación se realiza en el sistema bancario y no bancario, siendo regulados y supervisados por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). (Figueroa Bustamante, 2009, pág. 124)

2.2.1.8. Funciones del sistema financiero

El sistema financiero tiene como rol principal de facilitador en la actividad económica desarrollada por los sujetos que puedan conformar una relación entre las instituciones que ofrecen ser intermediarios en operaciones financieras y los sujetos que requieren de estos servicios. (Figueroa Bustamante, 2009, pág. 112)

Asimismo, otra de las funciones más importantes del sistema financiero es garantizar la eficacia con la que se realiza la intermediación financiera, proporcionando a la economía que desarrolla un determinado país, los instrumentos financieros que ésta necesita a fin de que sean los más adecuados para el tipo de economía que se pretende desarrollar.

Además, debe tenerse en cuenta que es el sistema financiero quien aporta y ayuda a la estabilidad monetaria y financiera, lo que permite que se desarrolle una política monetaria activa por parte de las autoridades de turno, así como la debida evolución y crecimiento del desarrollo económico de los principales sectores del país.

En conclusión, la función esencial y primordial del sistema financiero, además de la intermediación financiera, es el seguimiento de la evolución monetaria, tratando de contribuir con mecanismos para su control, además de promover el ahorro en los ciudadanos y facilitarles las herramientas financieras que ellos necesiten.

2.2.1.9. Instrumentos del sistema financiero:

Las operaciones bancarias pueden ser divididas en activas, pasivas y neutras, de las cuales, ahondaremos más sobre las dos primeras, toda vez que es en ellas en las que se basa la presente investigación.

a) Operaciones Pasivas

(i) Definición:

Se toman como operaciones pasivas al depósito bancario que realizan los clientes en una determinada entidad financiera bajo la modalidad de cuenta de ahorros. (Blossiers Mazzini, 2013, pág. 367).

Igualmente, respecto a las operaciones pasivas, el artículo 2° de la Resolución emitida por la Superintendencia de Banca Seguros N° 8181-2012 – Reglamento de Transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero – define a las operaciones pasivas como aquellas operaciones que sirven para captar los fondos de los ahorristas, bajo cualquier modalidad contractual, como es en este caso, la Cuenta de Ahorros, específicamente aquella Cuenta de Ahorros donde se depositan las remuneraciones.

(ii) El depósito bancario y sus tipos:

El depósito bancario o depósito regular, es caracterizado porque el depositario (en este caso, la entidad financiera) recibe bienes muebles del depositante y se obliga frente a éste a resguardarlas o custodiarlas de manera diligente y a restituirlas con sus aumentos si los tuviere, cuando el depositante lo solicite.

Es decir, el depositante nunca pierde la titularidad de las cosas depositadas ni el depositario adquiere la propiedad, únicamente entrega determinados bienes a fin de que el depositario las resguarde de acuerdo a las cláusulas pactadas en el contrato correspondiente.

En general, podemos verificar que existen determinados criterios de clasificación para los depósitos bancarios:

El primer criterio tiene como fundamento a la técnica bancaria, lo que le permite distinguir tres categorías: a) los depósitos simples, comprendiendo los depósitos a la vista, a plazo determinado y los depósitos con previo aviso; b) los depósitos en cuenta corriente, en los cuales, se produce una coordinación por medio de la cuenta que vincula a las partes a través de un régimen de compensaciones y disponibilidad; y c) los depósitos de ahorro, que responden a una especial técnica, en los cuales nos centraremos para desarrollar la presente tesis.

En el primer caso, los depósitos bancarios a la vista, la idea fundamental que se intenta no es la de invertir un capital, sino aquella otra de atender a un fin de seguridad, lo cual abarca una obligación de indisponibilidad para que los bancos se encontraran en condiciones de cumplir con sus obligaciones.

En los depósitos a plazo fijo, el cliente, procura con la entrega de su dinero un lucro, por lo que procede a facilitar la operación del banco, el que por su parte habrá de procurar la colocación más provechosa posibles, dependiente de las condiciones de la plaza.

En los depósitos con aviso previo, se suele indicar si este plazo es breve o largo, asimilando en el primero de los supuestos el depósito “a la vista”, mientras que en el segundo se acerca más al otro depósito colocado a “término”. (Blossiers Mazzini, 2013, pág. 380)

Ahora, siguiendo los breves conceptos desarrollados, entramos en la disyuntiva consistente en que los depósitos de ahorro usualmente son asociados con el concepto de depósito bancario, siendo este último de contenido típicamente jurídico, sin embargo, el primero tiene un contenido netamente económico de disposición del titular.

(iii) La Cuenta de Ahorros:

La cuenta de ahorros, son considerados como depósitos irregulares de dinero que tienen disponibilidad inmediata y generan rentabilidad de acuerdo al monto ahorrado, los cuales se encuentran bajo la protección y resguardo de la entidad financiera que elegimos a fin de confiarle la custodia del mismo bajo las distintas modalidades contractuales que existen en el mercado, las cuales son de libre elección del usuario (Huayanay Chuquillanqui, 2010, pág. 98).

Asimismo, la doctrina considera a las cuentas de ahorro como aquel contrato por el cual se les brinda a las personas naturales o jurídicas la posibilidad de depositar su dinero en condiciones que le estimulen al usuario a ahorrar, los que pueden ser retirados bajo la decisión del usuario. (Rodríguez Velarde, 2001, pág. 67)

Esta herramienta del sistema financiero ha sido creada como una manera de facilitar y fomentar el ahorro de acuerdo a lo estipulado en nuestra Carta Magna en su artículo 87°, en el que establece que

el Estado garantiza y fomenta el ahorro en concordancia con lo establecido por la SBS que éste será en un régimen de libre competencia.

Es dentro de este régimen de libre competencia, que las entidades financieras ofrecen una variedad de productos pasivos referidos a las Cuentas de Ahorros, dentro de las cuales encontramos a aquellas cuentas de ahorros donde se depositan las remuneraciones, además de permitir a las mismas, percibir transferencias de terceros pero sin desnaturalizar el propósito de la misma que es facilitarle al usuario financiero que su empleador le realice el depósito automático de su remuneración puntual y sin ninguna dificultad para el trabajador.

Es decir, esta modalidad especial de Cuenta de Ahorros que nos ofrecen las entidades financieras, cuentan con un código especial que se le es brindado al empleador del usuario financiero a fin de que éste le deposite la remuneración correspondiente al trabajador (usuario financiero) de manera puntual y exacta sin necesidad de estar realizando los trámites correspondientes al retiro y posterior depósito de dinero, lo que facilita la obligación que tienen los empleadores de pagar las remuneraciones a sus trabajadores.

Cabe señalar que estas cuentas son diferenciadas por el código del empleador creado por el mismo sistema de la entidad financiera, que, a su vez, le permita a esta última diferenciar qué monto corresponde a la remuneración exclusivamente y qué monto

corresponde a depósitos de terceros. Esto es, bajo la glosa correspondiente a “*ingreso Quinta categoría*” la remuneración correspondiente del usuario es transferida a su cuenta de ahorros con la modalidad de percibir la remuneración, por lo tanto, es de conocimiento de la entidad financiera el monto correspondiente a la remuneración, lo que claramente evita confusión si se tratase de un depósito de terceros.

En consecuencia, tenemos las Cuentas de Ahorro como un medio de fomentar el ahorro protegido y fiscalizado por la SBS a fin de que cumpla con las condiciones pactadas en el contrato correspondiente, las cuales dentro de la variedad de su clasificación, se encuentran aquellas en las que se depositan las remuneraciones (llámese Cuenta Sueldo u otro nombre comercial que sea aplicado por las entidades financieras en la aplicación de la libre competencia), en las que se especifica cuál es el monto que corresponde a la remuneración del usuario y cuál es el monto que corresponde a transferencia de terceros si existiesen.

Cabe señalar que dentro del Contrato de Apertura de la Cuenta de Ahorros, existe una cláusula correspondiente a la autorización de la aplicación de compensación que deben ejercer las entidades financieras si es que el titular de la cuenta de ahorros cuenta con una acreencia en la misma entidad, en las cuales las entidades financieras son libres de disponer del monto total de la remuneración a fin de hacer cumplir las acreencias pendientes en caso de generarse una demora en el pago de la misma.

Es decir, además de que las entidades financieras tienen conocimiento pleno de qué monto corresponde a la remuneración percibida por los usuarios que son titulares de Cuentas de Ahorro con la modalidad de percibir sus remuneraciones en ellas (aquellas que cuentan con el código del empleador), también tienen la facultad para disponer de dicho monto sin limitación alguna, toda vez que se respaldan bajo la premisa que los usuarios han autorizado dicha aplicación de la compensación bancaria, al firmar el contrato de apertura, sin tenerse en cuenta que dicha cláusula no se encuentra sujeta a negociación, lo cual será desarrollada posteriormente en la presente investigación.

En conclusión, las entidades financieras pueden disponer del monto total de la remuneración de los usuarios que son titulares de aquellas cuentas de ahorros con la modalidad de depositar las remuneraciones bajo el código de identificación del empleador, sin tenerse en cuenta las necesidades básicas que el usuario o trabajador pueda requerir, es decir, la aplicación de la compensación bancaria va en contra de la naturaleza alimentaria de la remuneración, toda vez que no se encuentra limitada en ninguna norma jurídica en la actualidad, lo que desprotege al usuario financiero.

b) Operaciones Activas

(i) Concepto:

Entendemos por activo a cualquier bien tangible o intangible que es propiedad de un individuo o empresa y que tiene valor. Por lo tanto, las operaciones bancarias activas son aquellas que constituyen una ganancia para la institución financiera, por ejemplo, el otorgamiento de créditos a sus clientes, lo que se constituiría como un activo en la contabilidad de la entidad financiera, toda vez que se convierte en una acreencia. (Figueroa Bustamante, 2009, pág. 82).

De acuerdo a la Resolución N° 8181-2012 emitida por la Superintendencia de Banca y Seguros – Reglamento de transparencia de información y contratación con usuarios del sistema financiero – las operaciones activas son definidas como aquellas operaciones de crédito que implican el desembolso de dinero o el otorgamiento de una línea de crédito bajo cualquier modalidad contractual.

- (ii) El crédito como base de clasificación de los contratos bancarios:
Como lo especificamos anteriormente, el crédito es la operación bancaria a través de la cual la entidad financiera desembolsa dinero a favor del usuario solicitante a fin de que éste sea devuelto en un tiempo determinado, bajo cláusulas respectivas dependientes del tipo de contrato que se suscriban entre las partes con las tasas de intereses correspondientes al monto y diferentes presupuestos.

Independientemente de la función estructural que pueda asumir el crédito en el contrato, cabe establecer que existen clasificaciones de los contratos bancarios teniendo en cuenta el crédito:

- Según la naturaleza del deudor, puede ser público o privado.
 - Según la duración del crédito, puede ser un contrato de crédito de corto, mediano o largo plazo, con la diferencia en las tasas de intereses en cada una, así como el monto y número de las cuotas.
 - Según la garantía de la que disponga el acreedor, puede ser personal o real.
 - Según el destino de los bienes obtenidos a crédito, pueden ser crédito de consumo, crédito personal o crédito hipotecario.
- (iii) Contratos bancarios activos: el préstamo o crédito bancario y las tarjetas de crédito

Dentro de los contratos bancarios activos que existen en las operaciones bancarias activas, desarrollaremos más a fondo el contrato bancario de préstamo o también conocido como crédito bancario y el contrato correspondiente a las tarjetas de crédito.

El crédito bancario es un contrato de crédito que implica la transferencia de la propiedad de dinero a favor del usuario financiero quien se obliga a devolverlo dentro de un plazo

convenido y a pagar los intereses que éste genere, convirtiéndose en la ganancia del intermediario financiero por la circulación de dinero que se realiza. (Ambrosini Valdez, 2002, pág. 243)

En este tipo de contrato, interviene la entidad financiera quien califica el crédito y si es que la solicitud de crédito cumple con los requisitos que cada entidad establece, se procede con el desembolso del dinero ofrecido; por otro lado, interviene el cliente o usuario financiero quien puede ser una persona natural o jurídica, que se obliga a devolver el dinero desembolsado más los intereses correspondientes a la entidad financiera, en un determinado plazo.

Dentro de este tipo de relación contractual crediticia existente entre la entidad financiera y el usuario, obligaciones que se tienen que cumplir como, por ejemplo, el pago de los intereses, devolver el dinero desembolsado en la misma cantidad y moneda salvo que exista una modificación en el contrato, pagar dentro del plazo pactado y en el lugar convenido.

Para que el crédito sea desembolsado, es necesaria la calificación crediticia del usuario, analizando la capacidad de crédito que tiene el usuario financiero a fin de establecer la cantidad de dinero que éste es capaz de asumir para un posterior desembolso y evitar el incumplimiento de pago del mismo.

Debe tenerse en cuenta, que una de las cláusulas contenidas en los contratos de crédito, establece que los suscriptores, de tener una cuenta pasiva (de ahorros) en la misma entidad financiera en

la que poseen una cuenta activa (crédito), autorizan a la entidad financiera a hacer el cobro de su acreencia, disponiendo de la totalidad de los fondos depositados en las cuentas de ahorro, en caso de que ésta se encuentra vencida por incumplimiento de pago, es decir, autorizan de manera expresa a las entidades financieras de aplicar su derecho a la compensación bancaria, conforme puede apreciarse en el contrato que adjuntamos como anexo a la presente investigación.

Teniendo en cuenta que, tal y como lo hemos señalado en el punto anterior, el titular del crédito bancario posea una Cuenta de Ahorros donde depositen sus remuneraciones – es decir, una cuenta específica en la cual el empleador le deposite al usuario financiero su remuneración, la cual se registra en el sistema interno de la entidad financiera como *pago 5º categoría* – en la misma entidad financiera donde sea titular de un crédito, queda expresamente autorizado que ésta puede realizar el cobro de la totalidad de sus acreencias sobre la remuneración que se encuentra depositada en esta cuenta de ahorros, dejando desprotegido al ahorrista frente a las necesidades básicas que éste pueda tener. Esta operación de cobro automático realizado por la entidad financiera es diferente al débito automático, toda vez que se trata de la figura de compensación bancaria, la cual se aplica únicamente cuando existen deudas impagas por parte del usuario financiero, figura que desarrollaremos detenidamente en los puntos posteriores. (Rodríguez Velarde, 2001, págs. 135-142)

Por otro lado, entendemos que la **tarjeta de crédito** es obtenida a través de un contrato por el cual la entidad bancaria concede al solicitante, la apertura de una línea de crédito de tipo rotatorio con una cuantía determinada, la cual es otorgada dependiente de la calificación crediticia del solicitante, que puede ser una persona natural o jurídica.

El dinero, a lo largo de los años, ha permitido el paso de una economía natural doméstica a una economía especializada. Es decir, desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de intercambiar un bien por otro, para lo cual a través de la evolución, se ha dado un cambio progresivo en las herramientas que utilizamos para poder realizar este intercambio propio de una economía natural.

Posteriormente, el uso de la moneda determinó la aparición de herramientas financieras que permitían a las personas obtener bienes a cambio de una retribución, ya sea de la misma especie o en otro contenido, pero que tenga el mismo valor. Asimismo, debido a la evolución que se ha experimentado en el ámbito financiero de una sociedad, se vio la necesidad de crear la moneda que constituyó una nueva medida de valor, lo que a su vez, a través del tiempo, se creó la tarjeta de crédito, como una nueva forma de pago.

Es decir, la Tarjeta de Crédito es un contrato por el cual una empresa bancaria debidamente autorizada, concede la apertura de

una línea de crédito con un monto determinado, al usuario solicitante, estando éste predispuesto a la previa calificación crediticia del solicitante, la cual se hace efectiva a través de una tarjeta plástica. Esta tarjeta plástica es un instrumento que le permite al usuario utilizar el crédito concedido por la entidad bancaria para la obtención de bienes o servicios que el usuario necesite (Huayanay Chuquillanqui, 2010).

Asimismo, en el artículo 3° de la Resolución N° 271-2000 emitida por la SBS – Reglamento de Tarjetas de Crédito – se consigna que a través del contrato de la Tarjeta de Crédito, la empresa le concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado y expide la correspondiente tarjeta (también denominado plástico, a fin de evitar errores en las numeraciones de tarjetas y número de cuenta que son dos numeraciones distintas), con la finalidad de que el usuario de dicha tarjeta adquiera bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, o en su defecto, si así ha sido pactado en el contrato correspondiente, puede hacerse la disposición de efectivo u otros servicios conexos que el titular de la cuenta desee, dentro de los límites y condiciones pactadas en el contrato señalado, obligándose a su vez a pagar a la empresa que expide la tarjeta, el importe de los bienes y servicios utilizados.

Debe tenerse en cuenta que las empresas financieras debitarán en las cuentas de la tarjeta de crédito que correspondan, el importe de los bienes y servicios que el usuario de la tarjeta adquiera

utilizando la misma, de acuerdo con las órdenes de pago que éste suscriba a través de una correcta identificación por parte de los establecimientos afiliados. Cabe señalar que las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas mediante autorizaciones por medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a certificación por la empresa que expida la tarjeta de crédito o entidad que ésta designe, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito. (Rodríguez Velarde, 2001, págs. 219-227)

c) Operaciones neutras

(i) Definición

Las operaciones neutras son consideradas a aquellas operaciones en las que la entidad financiera no se posiciona en ningún extremo de la relación contractual, es decir, la entidad financiera no se considera como acreedor o deudor de sus clientes, sino únicamente desarrolla determinados servicios que no son de su índole comercial pero que por los cuales cobra comisiones, como por ejemplo, las retenciones que se realizan en las cuentas de ahorros por orden de la administración tributaria entre otras operaciones consideradas como neutras (Ambrosini Valdez, 2002, pág. 77).

Por lo tanto, las operaciones pasivas son consideradas como aquellas operaciones en las que las entidades financieras no captan

ni colocan recursos del público, que es la función principal de la intermediación financiera, sino que únicamente prestan servicios ajenos a su rubro comercial y a cambio cobran las comisiones necesarias para cubrir los gastos operativos en los que se incurre, siguiendo el ejemplo anterior respecto a la retención ordenada por la administración tributaria, se cobra una comisión que varía de acuerdo a los estatutos considerados por cada entidad financiera los cuales son especificados e informados a los usuarios a través de la cartilla informativa que se les brinda al momento de suscribir el contrato de apertura de cuenta de ahorros o solicitud de tarjeta de crédito, dependiendo del tipo de operación solicitada.

- (ii) Tipos de operaciones neutras
 - a. Operaciones con oro, plata y divisas.
 - b. Prestar servicios de caja de seguridad.
 - c. Expedir carta de crédito.
 - d. Hacer efectivos créditos y realizar pagos por cuenta de sus clientes.
 - e. Practicar operaciones de fideicomisos.
 - f. Recibir depósitos en administración o custodia en garantía por cuenta de terceros.
 - g. Actuar como representante común de los tenedores de títulos de crédito.

- h. Actuar como representante común de los tenedores de títulos de crédito.

2.2.1.10. La contratación masiva: contratos de adhesión y la libertad de contratar en las operaciones bancarias

A raíz del constante desarrollo en el ámbito industrial que a lo largo de la historia se ha registrado, también las masas o individuos miembros de los estados en desarrollo han experimentado el aumento de las necesidades propias de una vida cotidiana. Es así que la economía vio la necesidad de acoplarse a lo que la sociedad requería en un determinado contexto histórico y económico como son las operaciones bancarias.

En efecto, surge entonces un mecanismo de intercambio monetario, el cual necesitaba ser regido por cláusulas estipuladas en un contrato determinado, que satisfaga tanto las necesidades de los usuarios así como las obligaciones a las que éstos deberían estar sujetos respecto a las entidades financieras que le faciliten los servicios que necesitan. Debido a las necesidades comunes entre los individuos, se le denominan a las mismas “*necesidades en masa*”. Por lo tanto, aparece el contrato masivo, estandarizado a razón del flujo económico de intercambios que así exigen los individuos, haciendo posible la concatenación de los dos factores concurrentes del mercado, la producción y consumo masivo de bienes y servicios, por lo que la contratación masiva constituye una forma de contratación que atiene a las exigencias de un contexto económico

determinado, manifestándose así, a fin de disminuir los gastos de transacción, a través de contratos pre redactados que permiten la contratación en serio, cuyos contenidos ya han sido fijados con anterioridad a la celebración del mismo por una de las partes. (Rodríguez Chávez, 2011, pág. 199)

Una de las características que identifica a la contratación masiva es la falta o la limitación de la negociación que existe en estos contratos. Es decir, al tratarse de un contrato pre redactado por una de las partes, tiene como consecuencia que la otra parte del contrato que no lo redactó, no tendrá la posibilidad de negociar el mismo, teniendo como única opción la de aceptar los términos estipulados de manera unilateral.

Un ejemplo claro de la contratación masiva aplicable al tema de investigación, son los contratos bancarios correspondientes a las operaciones activas y pasivas. Es decir, tanto los contratos de apertura de cuenta de ahorros como las solicitudes de crédito, se encuentra pre redactados por las entidades financieras lo cual deja a los usuarios en la posición única de aceptar los términos estipulados en sus cláusulas, siendo una de ellas la cláusula de la autorización a la aplicación de la compensación.

Respecto a las modalidades de la contratación masiva, tenemos dos: **los contratos por adhesión y las cláusulas generales de contratación.** Estas modalidades de contratación masiva, constituyen mecanismos de reducción de costos de transacción cuya finalidad es canalizar de manera más rápida y eficiente la producción masiva de bienes y servicios, es decir, reduce

los términos contractuales de la etapa de negociación, cumpliendo así, la principal característica de estos contratos que mencionamos anteriormente como la falta de negociación entre las partes.

Entonces, tenemos como concepto previo que los contratos por adhesión son un tipo de contratación masiva, en el cual el objeto de la relación contractual contiene cláusulas previamente determinadas por una de las partes de modo que la parte contraria a la que redactó dichas cláusulas, se encuentra limitado en el aspecto de negociación de las mismas, es decir, se condiciona a la parte firmante a aceptar las cláusulas redactadas previamente por un servicio que contiene las mismas. (Messineo, 2013, pág. 382)

El Código Civil Peruano vigente en su artículo 1390° contempla la definición de los contratos por adhesión, dándole legitimidad a los mismos aun cuando éstos omitan una de las partes esenciales de la contratación que es la libre negociación entre las partes. Si bien es cierto sigue prevaleciendo la manifestación de voluntad del aceptante como confirmación de lo estipulado previamente por una de las partes, no debe omitirse que en estos tipos de contratos la negociación no existe, por lo que predispone a la parte contraria que ha redactado el contrato a aceptar lo que se le ofrece teniendo la condición de no poder hacer uso del servicio o del producto si no llegase a aceptar los mismos.

Asimismo, estos contratos por adhesión van en contra a lo establecido en el artículo 62° de nuestra constitución respecto a la libertad de

contratar que el Estado ofrece a los individuos a fin de que las contrataciones que realicen entre sí se encuentren protegidas legalmente sin que lo acordado por ellos se vulnere o deje de cumplir, por el mismo motivo que no existe un pacto bilateral entre las partes respecto a la redacción de las cláusulas, sino que estas cláusulas son redactadas previamente, dejando sin opciones al contratante más que estar de acuerdo con lo pactado.

Un claro ejemplo de contratación masiva y cláusulas por adhesión, es el contrato de cuenta de ahorros y la cláusula correspondiente a la autorización de la compensación bancaria. Esto viene desde la controversia existente en el momento que Indecopi a través de su resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI resuelve que los descuentos realizados por Scotiabank en la cuenta de ahorros donde la denunciante percibía sus remuneraciones, eran correctos por haber sido autorizados por la contratante en el contrato de apertura de cuenta de ahorros (Huaranga Acosta, Pilar vs Scotiabank Perú, 2011). Previamente a lo estipulado en la resolución mencionada, la compensación bancaria se encontraba prohibida por parte del Indecopi salvo que ésta sea autorizada por los titulares de las cuentas afectadas, por lo tanto, como una salida económica que encontraron las entidades financieras, fue crear los contratos masivos de apertura de cuenta de ahorros, teniendo como cláusula por adhesión automática a la que autorizaba la compensación bancaria. Es decir, los contratos de apertura de cuenta de ahorros pasaron a ser contratos por adhesión redactados previamente por las entidades financieras, donde éstas estipulaban en el mismo la cláusula de compensación bancaria, lo claramente condicionaba a los contratantes a aceptar éste término

si desean aperturar una cuenta de ahorros en una entidad financiera determinada. (Sánchez Miranda, José Ricardo vs BCP, 2010)

Dicho lo anteriormente, debemos aprovechar en indicar que en estos tipos de aplicación de la compensación bancaria, no existe ninguna vulneración a los derechos del consumidor financiero y la autora tampoco cuestiona lo resuelto por Indecopi ni la posición que este órgano ha tomado respecto a los descuentos realizados, toda vez que la ley permite que las entidades financieras realicen las compensaciones que les permitan hacer cumplir las acreencias pendientes que mantengan a su favor, al establecer que dicho derecho a la compensación podrá ser aplicable siempre y cuando el titular de la cuenta lo autorice (es decir, una compensación convencional), siendo una condición para el contratante si desea aperturar una cuenta de ahorros a fin de percibir en ella su remuneración.

Ergo, al existir una manifestación de voluntad condicionada a través de la suscripción del contrato por adhesión denominado Contrato de Apertura de Cuenta de Ahorros con la especialidad de depositar las remuneraciones en él, nos encontramos ante la indefensión que el usuario financiero se encuentra toda vez que no cuenta con una salida favorable para él respecto a la no autorización de la compensación bancaria, ya que la ley no estipula una limitación de la misma, simplemente faculta ilimitadamente a las entidades financieras a manejar las remuneraciones de los usuarios que mantengan acreencias pendientes con ellas, sin tener en cuenta las

necesidades básicas de los mismos, anteponiendo sobre éstas el cobro de las obligaciones pendientes a favor de los bancos.

2.2.2. EL DERECHO DE COMPENSACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL CÓDIGO CIVIL Y LA LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO – LEY N° 26702

2.2.2.1. La Compensación desde la perspectiva del Código Civil

En el Código Civil se comprende a la compensación civil como un medio de extinción de la obligación que más se pone en práctica en la realidad contractual, la cual se aplica cuando un solo sujeto es de manera simultánea y recíproca, deudora y acreedora de otra respecto a créditos líquidos, exigibles y de prestaciones fungibles entre sí. (Castillo Freyre & Agreda Aliaga, 2010, pág. 717)

Asimismo, de acuerdo con lo señalado por Osterling, se entiende por compensación *“a la forma de extinguir las obligaciones recíprocas existentes entre los mismos sujetos cuando tengan mutuamente la calidad de acreedor y de deudor de determinados títulos que contenga obligaciones y con la posibilidad de evitar un pago cruzado, respecto de créditos líquidos, exigibles y de prestaciones fungibles entre sí”* (Osterling, 2011).

2.2.2.2. Requisitos de la Compensación Civil:

La compensación civil será aplicada de manera unilateral siempre y cuando concurren los requisitos exigidos por ley, los cuales se encuentran prescritos en el Artículo 1288° del 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”.

Es decir, los requisitos que deben cumplirse para la aplicación de la compensación civil de manera unilateral corresponden en que las obligaciones deben ser recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, las cuales detallaremos a continuación:

a) Que sean recíprocas:

Entendemos por reciprocidad de una obligación cuando existe de manera simultánea dos o más relaciones obligacionales, de tal manera que el sujeto que es deudor en una relación obligacional es acreedor de otra en el mismo momento y viceversa respecto a la otra parte. (Muro Rojo, 2011, pág. 235)

Por lo tanto, la reciprocidad que debe encontrarse presente al momento de la aplicación de la compensación civil debe ser aquella que refleje la condición simultánea de acreedor y deudor de una parte respecto

de la otra y de manera viceversa, por lo que debe existir la identidad plena de aquellos sujetos que conforman la relación obligacional determinada en la cual se pretende compensar.

b) Que sean líquidas

Entendemos por la liquidez de la deuda cuando los sujetos de la relación que contiene la obligación tienen pleno conocimiento de la cuantía del objeto. Es decir, para que una obligación sea líquida, los sujetos deben saber certeramente el monto de la misma y la existencia cierta de dicha obligación. (Osterling Parodi & Castillo Freyre, 2008, pág. 721)

En ese sentido una deuda cuya existencia se discute no es líquida y, por tanto, no puede ser compensada.

c) Que sean exigibles

La exigibilidad que debe estar presente en un supuesto de compensación, versa en la facultar que el acreedor tiene de requerir judicial o extra judicial el cumplimiento forzoso de una obligación determinada. (Castillo Freyre & Agreda Aliaga, 2010, pág. 721).

De acuerdo con lo estipulado en el Código Civil las obligaciones son exigibles cuando además de lo descrito en el párrafo anterior, no está sujeta a condición ni plazo suspensivo, teniéndose en cuenta que la obligación debe ser cierta y su existencia no debe ser cuestionada por ninguna de las partes.

d) Que sean fungibles y homogéneas

Respecto a que las obligaciones deben ser homogéneas, se entienden que dichas obligaciones deben ser del mismo género, por lo tanto, es requisito esencial que el objeto de cada prestación no sea fungible únicamente respecto a si mismo, sino que debe ser también fungible respecto al objeto de la otra prestación, ya que tanto la prestación debida como la deuda deben ser fungibles. (Osterling, 2011, pág. 121)

2.2.2.3. Clases de Compensación Civil

Las clases de compensación civil que de acuerdo con la doctrina existe, son las siguientes:

a) Compensación Legal:

Se entiende por compensación legal a aquella que cumple con los requisitos mencionados anteriormente y de manera unilateral, esto es, no requiere la aprobación de la otra parte siempre y cuando la obligación cumpla con lo señalado por ley respecto de la naturaleza de la misma. Empero, este tipo de compensación ha ido dejándose de lado, incluso en nuestro ordenamiento no se encuentra regulada, toda vez que se prefiere a la compensación voluntaria, donde existe acuerdo entre las partes para su aplicación. (Osterling, 2011, pág. 22)

b) Compensación Voluntaria:

Este tipo de compensación es la que se encuentra regulada de manera expresa en nuestro Código Civil en su artículo 1288°, siendo distinto al primer tipo de compensación ya que en este caso no es suficiente el cumplimiento de los requisitos de la obligación predeterminada para la aplicación de la compensación, sino que de manera adicional debe existir el derecho de cualquiera de las partes a oponerse a dicha compensación, es decir, debe ser autorizada por las partes en el contrato que suscriben. (Osterling, 2011).

c) Compensación Judicial

Claramente este tipo de compensación no se encuentra regulado en nuestro ordenamiento jurídico, sin embargo, tiene una naturaleza doctrinal y empírica, ya que de acuerdo con lo solicitado en un determinado proceso y en la solicitud de reconvención de la otra parte, es el juez quien analiza si debe o no aplicarse la compensación, teniendo este tipo de compensación una naturaleza meramente declarativa. (Osterling, 2011)

2.2.2.4. Límites del Derecho a la Compensación contemplado en el Código Civil: el Crédito inembargable:

De acuerdo a lo comprendido en el Código Civil en su artículo 1290°, la compensación se encuentra prohibida en su aplicación respecto de los bienes que se consideran legalmente inembargables.

Específicamente nos referiremos a la causal de prohibición de aplicación de la compensación civil respecto al crédito inembargable, teniendo en cuenta a los bienes que pueden encontrarse inmersos en esta clasificación.

En el inciso 3 del artículo 1290° del Código Civil vigente, la compensación puede ser aplicada en cualquier crédito que sea calificado como inembargable conforme a ley, haciendo mención a lo establecido en el artículo 648° del Código Procesal Civil respecto a los bienes inembargables, como por ejemplo, el patrimonio familiar, las prendas de uso personal, los vehículos, máquinas, utensilios y herramientas indispensables para el ejercicio directo de la profesión, oficio, enseñanza o aprendizaje del deudor, las insignias condecorativas, los uniformes de los funcionarios y servidores del Estado y las armas y equipos de los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional; y las remuneraciones y pensiones, dentro de ciertos límites, como que sean superior a la 5 Unidades de Referencia Procesal (en adelante, URP).

Es decir, la ley establece que la compensación civil no podrá ser aplicada sobre los créditos que se consideren inembargables, teniendo en cuenta que es el mismo Código Procesal Civil que especifica a la

remuneración como un crédito inembargable. Cabe señalar que si bien es cierto nos encontramos ante dos figuras distintas – compensación y embargo – los límites establecidos para la compensación civil son analogados con los límites establecidos para la compensación siempre y cuando ésta se aplique en la remuneración del deudor, por lo que, para que pueda aplicarse la compensación civil en la remuneración del deudor, ésta deberá ser mayor de las 5 URP de las cuales, únicamente podrá hacerse uso de la tercera parte del exceso de ésta, de lo contrario, la remuneración vendrá a convertirse en un bien inembargable, por lo tanto, siguiendo la analogía utilizada en el código civil respecto a los bienes incompensables, también la remuneración menor a 5 URP se convierte en un bien no compensable.

2.2.2.5. La compensación desde la perspectiva de la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero

La compensación bancaria de acuerdo a su naturaleza, constituye una especie derivada de la compensación civil, con una particularidad en especial: ésta no se encuentra limitada en nuestra normatividad.

En virtud de lo señalado en el punto correspondiente a la compensación civil, entendemos por lo tanto por compensación bancaria al procedimiento utilizado por las instituciones que forman parte del sistema financiero a fin de atenuar los riesgos para el ahorrista y simplificar las operaciones que los acreedores y deudoras que tengan entre sí, de acuerdo a lo estipulado por la Ley N° 26702.

En la ley mencionada, en su artículo 132° considera a la compensación bancaria o *netting*, como un derecho de las entidades del sistema financiero a fin de que éstas exijan a sus usuarios de manera unilateral, el pago de las acreencias que se encuentren impagas. Es por esto, que en el desarrollo correspondiente a los contratos por adhesión, se ha considerado que esta compensación no transgrede ninguna norma, toda vez que se encuentra autorizada por la Ley de Bancos como un derecho aplicado por las entidades financieras con la finalidad de garantizar sus acreencias, sin embargo, no puede pasar desapercibido que existe una incongruencia entre la compensación civil y la compensación bancaria, aun teniendo una relación de género y especie, ya que la primera sí cuenta con limitación en el Código Civil y la segunda no, otorgándole la libre disposición a las entidades financieras de la remuneración de sus usuarios.

2.2.2.6. La Compensación Bancaria en la normatividad peruana

Como ya lo hemos mencionado, la compensación bancaria es aplicada de manera unilateral, siempre y cuando se concurra con los requisitos establecidos en el Código Civil, encontrándose excluidas de esta aplicación los créditos inembargables, estando dentro de ellos la remuneración y las limitaciones correspondientes el embargo.

Empero, en el caso de la compensación bancaria, no contamos con una limitación en la cual especifique qué parte de la remuneración

corresponde la compensación y qué parte no. Es por ello, que el órgano correspondiente a la protección del consumidor financiero, resuelve a favor de la entidad financiera toda vez que no se infringe ningún tipo de norma al aplicarse el derecho de compensación bancaria, toda vez que no se trata de una decisión unilateral de la entidad financiera, sino que se trata de una supuesta compensación convencional por encontrarse autorizada en los contratos de apertura de cuenta de ahorros.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta también, que los contratos bancarios son contratos por adhesión, los cuales se encuentran pre redactados por la entidad financiera y también carecen de la etapa de negociación contractual, lo cual sería contradictorio respecto a la supuesta autorización que contiene la compensación bancaria, toda vez que no se le deja salida alguna al usuario que necesita hacer uso de los servicios ofrecidos respecto a las cuentas de ahorro donde deben percibir sus remuneraciones, por lo que obligatoriamente necesita aceptar dicha cláusula de compensación bancaria, salida que ha sido creada por la falta de limitación de la misma, pudiéndose aplicar la misma restricción que posee la compensación civil, a la compensación bancaria.

2.2.2.7. Derecho de Compensación como una forma de atenuar los riesgos de los ahorristas.

La Ley General del Sistema financiero, comprende en su artículo 132° a la compensación bancaria como una forma de atenuar los riesgos para

el ahorrista, de conformidad con lo prescrito el artículo 87° de la Constitución Política del Perú respecto a la fomentación del ahorro.

Asimismo, de acuerdo a lo señalado por la Asociación de Bancos del Perú, la compensación bancaria realizada por las entidades financieras que cuentan con la autorización de los clientes para la aplicación de la misma, no es un método abusivo de cobranza como lo ha señalado en su oportunidad la Asociación Peruana de Consumidores, toda vez que, tal y como lo hemos señalado anteriormente, la aplicación de la compensación bancaria en las cuentas de ahorros donde se depositan las remuneraciones de los usuarios financieros, no infringe ninguna norma contenida en la ley de bancas ni va más allá de lo permitido de acuerdo a los derechos regulados en el Código del Consumidor (ASBANC, 2012), ni mucho menos infringe el principio de idoneidad al que se encuentra obligados a cumplir, sino todo lo contrario, la ley ha otorgado una amplia facultad a las entidades financieras para aplicar la compensación bancaria, sin establecerse un límite para hacer respetar el derecho a la libre disposición de la remuneración con la que cuentan los usuarios financieros.

Es decir, ya que los contratos utilizados por las entidades financieras para aperturar cuentas de ahorros con la finalidad de que los usuarios depositen en las mismas sus remuneraciones son contratos por adhesión en los cuales se encuentran pre redactados las cláusulas de autorización de la compensación bancaria, no puede hablarse de una infracción a algún derecho de los consumidores porque la aplicación de la

misma se encuentra debidamente autorizada por el mismo cliente y por la Ley General de Bancas en su artículo 132° inciso 11.

La postura de las entidades financieras, así como las entidades que lo regulan, es que la existencia de la compensación favorece ampliamente a los usuarios financieros, toda vez que ésta es aplicada como un tipo de garantía que éstos tienen para pagar las deudas de las que son titulares, convirtiéndose efectivamente en una forma de atenuar el riesgo en los que puedan incurrir como por ejemplo evitar la mala calificación en el sistema crediticio.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que, en el caso de la aplicación del derecho de compensación en una cuenta de ahorros cuya especialidad corresponde al depósito de las remuneraciones de los usuarios, no cuenta con una limitación establecida, a diferencia de lo que ocurre en la figura primigenia contenida en el Código Civil, toda vez que la norma configura una limitación a la misma respecto de los créditos inembargables, encontrándose dentro de ella, la remuneración, para tal efecto se utiliza la misma limitación del embargo por tratarse de un mismo bien jurídico. Es decir, si bien es cierto que la compensación bancaria se encuentra regulada en la norma, no es posible que se pretenda desconocer que la falta de limitación de ésta, a pesar de que la figura de la que deriva y tiene la misma naturaleza sí la tenga, afecta de manera directa al usuario financiero respecto a la libre disposición que éste tiene derecho sobre su remuneración, desnaturalizando el propósito alimentario que éste debe tener.

2.2.2.8. La cláusula de Compensación Bancaria en los contratos de adhesión

Como hemos señalado en los puntos anteriores, las Cuentas de Ahorro tienen una clasificación comercial que las propias entidades financieras realizan de acuerdo a las necesidades del público al que sus servicios van dirigidos. En este caso, nos referimos a las Cuentas de Ahorro donde se depositan las remuneraciones, cuyo nombre varía de acuerdo al nombre comercial que cada entidad financiera decida otorgarle a la misma, ya sea Cuenta Sueldo, Cuenta Independiente, etc.

A fin de facilitar y disminuir los costos de transacción en la relación contractual de entidad financiera y usuario financiero, se ha aplicado la contratación masiva de los servicios financieros a fin de desarrollar con mayor celeridad las operaciones bancarias pasivas y activas, es decir, con el propósito de hacer más fácil la contratación de servicios financieros, las entidades han decidido aplicar los contratos por adhesión en sus operaciones financieras los cuales consisten en contratos pre redactados por los bancos que deberán ser suscritos por sus usuarios omitiendo el paso de la negociación, dejando esta contratación unilateral a las cláusulas que las entidades necesitan colocar en los mismos a fin de velar por sus acreencias.

Es así que dentro de esta contratación masiva que se aplica en las relaciones financieras de entidad y usuario, la cláusula de compensación bancaria fue adherida a los contratos pre redactados con la finalidad de aplicar la misma bajo la autorización de los clientes, convirtiéndola así en una compensación convencional, la cual se encuentra regulada en nuestra

normatividad y es manejada como mecanismo de defensa de las entidades financieras en los casos que los usuarios afectados decidan interponer denuncia alguna, porque además se encuentra regulado por ley.

Es decir, la compensación bancaria se encuentra dentro de una cláusula por adhesión en los Contratos de Apertura de Cuenta de Ahorros, por lo que no podemos referirnos a la misma como una compensación convencional, cuando en este tipo de contratos la negociación no se encuentra presente como parte elemental de éstos, por lo que la autorización de los usuarios se encuentra condicionada a la necesidad que ellos tienen de aperturar una cuenta de ahorros determinada, lo que no les deja otra salida que aceptar lo suscrito, existiendo evidentemente una desproporcionalidad de mecanismos de defensa entre ambos y una carencia de protección al usuario financiero que decide depositar sus remuneraciones en una determinada entidad.

2.2.3. LA REMUNERACIÓN Y SU NATURALEZA ALIMENTARIA FRENTE AL DERECHO DE COMPENSACIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

2.2.3.1. El concepto de la remuneración y su desarrollo en la normatividad peruana

La remuneración es considerada como aquella contraprestación que es entregada por el empleador a favor del trabajador por los servicios ofrecidos o que ha desarrollado a raíz de un determinado contrato y vínculo laboral. Asimismo, la remuneración alude al conjunto de beneficios

materiales que favorece al trabajador en virtud del contrato de trabajo suscrito con el empleador. (Grisolia, 2005, pág. 74)

Igualmente, de acuerdo a lo estipulado en el Decreto Supremo N° 003-97-TR, “la remuneración está constituida por el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualquiera sea la forma o denominación que tenga, siempre que sean de su libre disposición” (Decreto Supremo N° 003-97-TR, Artículo 6°, 1996). Es decir, la remuneración vendría a ser la suma total de dinero que son puestas a disposición del trabajador en calidad de fuente de subvención alimenticia para su manutención siendo siempre de su libre disposición.

2.2.3.2. Naturaleza Jurídica de la remuneración

Existen diversas teorías que tratan de desarrollar la naturaleza jurídica de la remuneración dentro de la doctrina laboral (Arce Ortiz, 2008, pág. 21), dentro de las cuales tenemos las siguientes:

a) Teoría de la Contraprestación:

Esta teoría desarrolla el concepto de la remuneración como aquella contraprestación otorgada por el empleador a favor del trabajador a cambio de la prestación de sus servicios. Únicamente analiza a la relación laboral existente como una relación bilateral dentro de un contrato de trabajo determinado.

Es decir, separándolo en dos vertientes, podría decirse que la remuneración existe como medio de retribuirle económicamente al trabajador por los servicios prestados cuya obligación es exclusiva del empleador; y por otro lado, el trabajador se encuentra facultado a obligar y exigir que su trabajo o servicio sea debidamente remunerado.

b) Teoría Social:

Igualmente, esta teoría se subsume en la anterior respecto a la contraprestación de la remuneración, pero se enfoca más en el ámbito social que ésta desenvuelve. Señala que la remuneración se encuentra determinada como una obligación social influenciada por la tutela de intereses que provienen de una determinada negociación privada; y en otro plano desarrolla a la remuneración como aquella obligación recíproca en donde ésta se encuentra dispuesta a satisfacer la cantidad de trabajo prestada, es decir, que dicha contraprestación además de ser proporcional con el tipo de trabajo obtenido, debe procurarse que la misma sea suficiente para satisfacer el desarrollo del trabajador como individuo.

c) Teoría adoptada por el Ordenamiento Jurídico Peruano:

Según lo desarrollado, entendemos que en nuestra legislación, la remuneración es conceptualizada dentro de un ámbito netamente

contractual, toda vez que la remuneración únicamente podrá ser percibida como tal si existe una prestación de servicios efectiva antes.

Sin embargo, la Constitución Política del Perú en el artículo 24° al sostener que la remuneración que los trabajadores perciben debe ser suficiente, le otorga a la misma un aspecto social, por lo que podemos concluir que en nuestra legislación se le otorga a la remuneración una mezcla de las dos teorías desarrolladas previas a ésta, teniendo así la remuneración una vertiente contractual y otra social que vela por la satisfacción de las necesidades básicas del trabajador que serán cubiertas por la remuneración que éste perciba.

2.2.3.3. Características de la remuneración:

Conforme a la doctrina desarrollada en temas laborales especializados en la remuneración, observamos que se le otorga a la remuneración las siguientes características:

a) Las Remuneraciones constituyen una contribución:

La remuneración al tener un carácter contraprestativo dentro del contrato de trabajo, toma en cuenta los pagos efectuados a los trabajadores por la prestación de sus servicios siendo de esta manera un criterio fundamental y determinante de la existencia del vínculo laboral (Aczel, 2004, pág. 12).

b) Carácter Oneroso del trabajo:

“En virtud de que el contrato de trabajo es de carácter oneroso, las remuneraciones deben ser pagadas en dinero, salvo por excepción y siempre que lo admita el trabajador, el empleador puede pagar al trabajador en especie”. (Cáceres Paredes, 2015)

Es decir, el empleador y el trabajador son libres de acordar si es que la remuneración es otorgada en efectivo o en otra modalidad, respetando el límite mínimo legal para el mismo o el fijado en el contrato correspondiente.

c) Deben ser de libre disposición:

A lo que nos referimos con esta característica es que únicamente será considerado remuneración a toda contraprestación otorgada al trabajador a cambio de sus servicios, si éste puede hacer uso libre de la misma, convirtiéndose en una condición para la configuración efectiva del concepto de remuneración y por lo tanto una manera de acreditar un vínculo laboral, lo que implica que los montos remunerativos pagados al trabajador deben ser utilizados a su libre albedrío en los gastos que considere pertinentes. (Vásquez, 2010, pág. 76)

d) Tiene carácter preferencial o de prevalencia:

En caso que la empresa en donde labora el trabajador entre en quiebra o en algún tipo de liquidación, las remuneraciones y beneficios sociales que le corresponda tienen carácter prioritario frente a los demás créditos deudores del empleador.

e) Son inembargables:

La remuneración únicamente puede ser materia de embargo siempre y cuando medie una autorización judicial o administrativa que así lo ordene, aplicándose en este caso las limitaciones otorgadas por ley, como por ejemplo el caso de la aplicación de las retenciones judiciales o administrativas ordenadas como medidas cautelares a fin de satisfacer una acreencia impaga.

f) Naturaleza Alimentaria:

La presente investigación se centra específicamente en esta característica de la remuneración, sustentando que ésta no puede verse afectada toda vez que cumple con el rol principal de satisfacer las necesidades básicas del trabajador y de las personas que dependen de él.

Esta característica de la remuneración, la cual desarrollaremos más a fondo posteriormente, se encuentra comprendida dentro de la teoría social que trata de conceptualizar a la remuneración ya que es uno de los pilares del desarrollo económico de un país y de su población (Aguilar, 2010, pág. 102).

2.2.3.4. La intangibilidad de la remuneración:

Si bien es cierto la doctrina le otorga la característica de intangible a la remuneración, de acuerdo al concepto que se ha desarrollado acerca de este término, no puede ser aplicado en nuestra normatividad, por dicho motivo la presente tesis únicamente hace referencia a la naturaleza alimentaria que se ve transgredida por la aplicación de la compensación bancaria.

Según Ríos Olguín: *“Un bien calificado legalmente como intangible no puede ser donando, embargado, rematado, afectado en garantía, cedido, afectado con medidas judiciales o administrativas, dispuesto o destinado para cualquier otro fin que no sea cumplir el dispuesto por la ley, bajo responsabilidad de quien contravenga o no observe esta intangibilidad para fines ajenos a su destino. En suma, los activos intangibles no pueden ser afectados por ninguna persona, incluyendo jueces; es decir, la intangibilidad opera ya sea frente a autoridades como frente a los particulares.”* (Ríos Olguín, 2012).

En otras palabras, si le otorgamos el carácter de intangible a la remuneración, querrá decir que ésta no puede ser afectada por nadie, ni podrá ser objeto de alguna medida cautelar que terceros puedan interponer sobre ella, lo cual ocurre en nuestro ordenamiento, como el ejemplo que

mencionamos anteriormente respecto a las órdenes de retención que son ordenadas por jueces o por funcionarios de la administración tributaria o cualquier otra entidad que tenga esta facultad. Es decir, en nuestro ordenamiento, la remuneración carece del carácter de intangibilidad.

Por lo tanto, la remuneración sí se encuentra protegida a ser calificada como parcialmente inembargable, debido al límite establecido por ley. Sin embargo, no existe norma alguna que le otorgue el carácter de intangible a la remuneración, siendo distinto en el caso de la CTS que si ostenta esta doble calificación en el Decreto Supremo N° 001-97-TR – Texto único Ordenado de la Ley de la Compensación por Tiempo de Servicios – lo que evidencia que nos encontramos ante dos características totalmente distintas, motivo por el cual no enfocamos la presente investigación en esta característica, toda vez que la ley no le otorga la misma a la remuneración, ya que, reiteramos, el único medio de protección que tiene la misma es la inembargabilidad parcial que es permitida por ley, por lo que con este análisis sobre el concepto de la intangibilidad, descartamos que la remuneración goce de esta característica.

2.2.3.5. La naturaleza alimentaria de la remuneración en la jurisprudencia peruana:

Esta característica se encuentra desarrollada en la jurisprudencia peruana en la que considera que *“la remuneración es la contraprestación a cargo del empleador del servicio prestado por el trabajador y tiene carácter*

alimentario, pues dicha prestación está dirigida a cubrir necesidades vitales y familiares.” (CASACIÓN N° 068 – 2005 , 2005)

Asimismo, en otras dos sentencias muy relevantes en este ámbito, el Tribunal Constitucional establece por primera vez el contenido del derecho a la remuneración en dos puntos de vista: en el punto de vista laboral, delimita a la remuneración como una institución jurídica que es considerada como un derecho fundamental del trabajador y, desde el punto de vista constitucionales, se delimita a la remuneración como uno de los derechos sociales más relevantes del individuo. (Cáceres Paredes, 2015)

Es así, que en las sentencias correspondientes a los expedientes 20-2012-PI/TC y 18-2013-PI/TC, se define a la naturaleza alimentaria de la remuneración guiándose por la función que ésta cumple respecto la satisfacción de las necesidades materiales del trabajador y los que dependen de él, si tuviese carga familiar, señalando que dicha remuneración se encuentra destinada a cubrir las necesidades básicas del trabajador ya que constituye un medio de sustentación.

Por lo tanto, tanto a nivel doctrinario como jurisprudencial, se ha determinado el carácter alimentario que la remuneración posee, debiéndose otorgarle al trabajador todos los mecanismos de defensa que permitan amparar su derecho a la libre disposición de la remuneración y dirigirlo a proteger sus necesidades básicas de alimento, por lo que en el caso de la compensación bancaria, claramente puede apreciarse que vulnera esta característica de la remuneración, toda vez que al poder hacer uso de la

totalidad de la misma, el usuario financiero queda totalmente indefenso frente a este derecho de las entidades financieras.

2.2.3.6. El derecho de la libre disposición de la remuneración

Como ya vimos, los contratos por adhesión que firmamos a raíz de la solicitud de una Cuenta de Ahorro con la finalidad de que nuestras remuneraciones sean depositadas, encabeza la posibilidad de realizar la compensación bancaria en el hecho que el trabajador puede poseer la facultad de libre disposición de la remuneración, para lo cual se plantean tres interpretaciones:

- i) Aquella que se ejerce al momento en el que el trabajador participa en la elaboración de su estructura remunerativa:

Según esta interpretación el trabajador puede autorizar que se le efectúen descuentos, disponiendo de su remuneración futura. Lo que sucede en este caso, es que el dinero que va a asignarse como remuneración al trabajador, podrá gastarlo de manera libre y con antelación podrá disponer del mismo. (Ríos Olguín, 2012, pág. 127)

- ii) Aquella que equivale a la posibilidad de utilizar el bien recibido para un fin distinto del trabajo:

Este supuesto ha sido adoptado por la Corte Suprema y el Tribunal Fiscal, el cual señala que todo pago realizado como contraprestación y que es libremente disponible, es denominada remuneración. (Ídem, pág. 128)

- iii) Facultad con la que cuenta el trabajador de decidir el destino de los bienes o servicios que recibe como contraprestación de su labor:

Esta interpretación señala que únicamente es el trabajador quien decide en qué gastar o invertir su remuneración. Por lo tanto, es completamente aceptable que el trabajador decida utilizar su remuneración para realizar el pago de acreencias que tenga pendientes con terceros, siempre y cuando sea voluntad del trabajador y no una voluntad impuesta a través de un contrato por adhesión.

2.2.3.7. La bancarización de las remuneraciones:

En el año 2010 a través del Decreto Supremo N° 003-2010-TR, se ordena a los empleadores que el pago de las remuneraciones realizadas a sus trabajadores, deberán realizarse a través de las entidades del sistema financiero que estos últimos escojan, utilizando medios de pago de dicho sistema a fin de crear un método de lucha contra la evasión tributaria y en efecto, lograr un mayor índice de formalización en los negocios que aportan al desarrollo de la economía.

Es a raíz de este ordenamiento legal que en nuestro país empieza a promoverse el uso de las entidades del sistema financiero a fin de poder fiscalizar más fácilmente el pago efectivo de las remuneraciones a los trabajadores y a su vez identificar quién comete el delito de evasión tributaria.

Asimismo, a través de la bancarización de las remuneraciones, se les otorgaron mayores facilidades a los usuarios financieros que deseen obtener créditos o préstamos con los bancos, dejando como garantía su remuneraciones para hacer efectivo el pago, sin embargo, si el hecho de bancarizar va a generar pérdidas de beneficios y derechos de los trabajadores, bien podrían originar explicables resistencias o establecer sistemas de formalización extra bancarias. (Alache Serrano & García Silva, 2012)

A lo que hacíamos referencia respecto a que es de pleno conocimiento de las entidades financieras el monto que corresponde al depósito de una remuneración y al monto de un depósito realizado por un tercero, es que esta bancarización regulada por la norma señalada al inicio de este punto, aplica únicamente al pago de las remuneraciones, es decir, al pago de aquella contraprestación como resultado de una prestación de servicios determinada proveniente de una relación laboral.

En este sentido, entendemos que la norma que autoriza la bancarización de las remuneraciones se aplicará a aquellos usuarios financieros que declaren las rentas de quinta categoría o de trabajo dependiente. (Rocano, 2010)

2.2.3.8. Diferencia entre compensación civil, compensación bancaria y embargo

Para un mejor entendimiento del tema y poder así demostrar uno de nuestros objetivos específicos, precisaremos a través del siguiente cuadro las diferencias existentes entre la medida cautelar de embargo, la compensación civil y la compensación bancaria.

Compensación Civil	Compensación Bancaria	Embargo
Se aplica de manera unilateral siempre y cuando existan obligaciones recíprocas que también sean líquidas, exigibles y expresas.	Es aplicado conforme la autorización del usuario financiero a la entidad financiera en donde mantenga deudas pendientes.	Es aplicado siempre y cuando así lo ordene la autoridad competente a través de una resolución judicial o administrativa.
Se considera como un modo de extinguir las obligaciones donde las partes de una relación obligacional determinada son acreedores y deudores a la vez.	Constituye una manera de atenuar los riesgos para el ahorrista, en las que las acreencias del deudor son compensadas con los activos que mantiene en una misma entidad financiera.	Es una modalidad de medida cautelar la cual es solicitada por el acreedor de la deuda cuando se debe garantizar el pago de una obligación incumplida.
Lo señalado en el artículo 1290° del Código Civil respecto a los créditos incompensables.	Ninguna, ya que las partes contractuales a través de los contratos por adhesión “acuerdan” la aplicación de	Los embargos deberán ser ejecutados sobre las remuneraciones siempre y cuando éstas superen las 5

	la compensación bancaria por parte de la entidad financiera.	URP en cuyo caso se puede embargar hasta la tercera parte del excedente.
--	--	--

2.2.3.9. La aplicación de la Compensación Bancaria en las Cuentas de Ahorro donde se depositan las remuneraciones y su afectación a la naturaleza alimentaria de la remuneración:

En algunos casos, los usuarios financieros poseen en una misma entidad una cuenta activa y una cuenta pasiva, es decir, poseen una Cuenta de Ahorros donde depositan sus remuneraciones y un crédito de cualquier modalidad en un mismo banco.

Es en estos casos que se aplica la compensación bancaria, toda vez que a través de los contratos de ambos productos, por más que uno sea pasivo y el otro activo, se encuentra una cláusula adherida en la cual brindamos la autorización a las entidades financieras de ejercer su derecho a la compensación bancaria sobre nuestros ahorros a fin de hacer cumplir las acreencias que se mantienen impagas en la misma entidad.

Por otro lado, a raíz de la obligación que tienen los empleadores de bancarizar las operaciones de depósito de las remuneraciones a sus trabajadores que comprenden la quinta categoría en declaración de rentas, las entidades financieras a fin de seguir obteniendo ganancia y en amparo al derecho de libre competencia en el que se desarrolla nuestro país, han creído

conveniente crear productos que faciliten este tipo de operaciones a los empleadores, como por ejemplo, la creación de la Cuenta Sueldo.

Esta Cuenta Sueldo – cuyo nombre puede variar toda vez que es una nomenclatura netamente comercial – consiste en una cuenta de ahorros común y corriente con la particularidad de que se encuentra relacionada a la cuenta del empleador a través de un código determinado que es la misma entidad financiera quien le otorga al empleador del titular de la cuenta de ahorros a fin de minimizar los gastos de transacción correspondientes a los abonos de sueldos de los trabajadores y así poder captar mayor clientela y hacer más llamativo los créditos ofrecidos por las entidades financieras.

Es decir, las entidades financieras son capaces de diferenciar el monto correspondiente a una remuneración del monto correspondiente a un abono por terceros ajenos a un trabajo, toda vez que el primer concepto es registrado en el sistema de la entidad financiera como “*abono quinta categoría*”.

A manera de ilustración, procederemos a graficar brevemente con un ejemplo, la aplicación del derecho de compensación bancaria de las entidades financieras:

Supongamos que Micaela ha aperturado una cuenta de ahorros donde depositarán sus remuneraciones en el BCP, en la que le depositan mensualmente el monto de S/ 950.00. En dicha entidad, también ha solicitado

un crédito hipotecario el cual le fue aceptado por una cuota mensual equivalente a los S/ 810.00. Micaela se atrasa en una cuota, por lo que el BCP procede a aplicar el derecho de compensación autorizado por Micaela en un contrato en el cual no se le permitió negociar, teniendo como consecuencia que del monto total de su remuneración, Micaela únicamente conserve el monto de S/ 140.00.

Es así que, se deja desamparado al trabajador con S/ 140.00 para que pueda satisfacer sus necesidades básicas hasta fin de mes, yendo en contra del carácter alimentario que la remuneración tiene reconocido de manera constitucional y jurisprudencial, toda vez que las entidades financieras poseen la facultad “otorgada” por los titulares de la cuenta de disponer de la remuneración de los mismos, compensan hasta por la totalidad de la remuneración a fin de hacer cumplir la acreencia que mantienen pendiente de pago, no teniendo restricción alguna que ampare al usuario financiero a fin de poder tener un mecanismo de defensa en base a éste en los órganos correspondientes de supervisión.

Finalmente, con el fin de demostrar que en la actualidad aún se siguen registrando denuncias sobre compensación bancaria, he procedido a añadir como anexo, la resolución final N° 59-2017/INDECOPI-AQP (Ver Anexo 1) donde es el mismo OR – Arequipa quien resuelve a favor de la entidad financiera respecto a la aplicación del Derecho de Compensación, puesto que no se infringe ningún derecho del consumidor, lo cual deja

desamparado al consumidor financiero, ya que no puede acudir al órgano protector por encontrarse este derecho contemplado en la ley.

CAPITULO III: MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Por su finalidad

3.1.1.1. Investigación Aplicada

La presente tesis es una investigación aplicada, toda vez se han utilizado los conocimientos adquiridos en la práctica como lo es las constantes denuncias de los consumidores financieros frente a la aplicación de la compensación bancaria y se está otorgando una solución de aplicación inmediata.

3.1.2. Por su profundidad

3.1.2.1. Investigación Descriptiva

La presente investigación contiene un carácter descriptivo en la medida que se ha procedido a describir la regulación de la compensación bancaria y la afectación a una característica de la remuneración también otorgada por ley y desarrollada en la jurisprudencia.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se emplearán los siguientes métodos:

3.2.1. Método Inductivo:

Porque se utilizó en la elaboración de la hipótesis, y la identificación de las variables, para luego obtener la solución al planteamiento del problema, permitiendo de este modo explicar la afectación que sufre la naturaleza alimentaria de la remuneración con la aplicación de la compensación bancaria.

3.2.2. Método Deductivo

Este método se utilizará para determinar si la conclusión está implícita en las premisas, respecto al tema servirá para determinar si efectivamente la afectación a la naturaleza alimentaria de la remuneración se debe a la no limitación de la compensación bancaria.

3.2.3. Método Analítico

La recolección de información se plasmó luego de analizarla, este método también se utilizó al estudiar la normativa respectiva a la Compensación Bancaria.

3.2.4. Método Sintético

Fue utilizado durante la elaboración de las conclusiones, las mismas que permitieron elaborar recomendaciones para dar solución al problema planteado en la investigación.

3.2.5. Método Exegético

Este método toma como punto de referencia los textos legales positivos para lograr la determinación de su alcance a través de un análisis sistemático

3.3.MATERIAL DE ESTUDIO

3.3.1. Legislación: Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero.

3.3.2. Doctrina

3.3.3. Jurisprudencia

3.4.TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Fotocopiado

Técnica que facilitó la obtención de información de los libros consistentes en el soporte bibliográfico en el desarrollo de esta investigación.

3.4.2. Fichaje

Técnica documental utilizada para registrar datos y recopilar ideas.

3.4.3. Internet

Porque a través de ella se recurrió a la búsqueda de información para obtener mayor conocimiento relacionado con el tema de la investigación, adicional a la obtenida en los libros físicos.

3.5.INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Ficha:

Tarjetas físicas o virtuales que codifican datos de una investigación determinada.

3.5.2. Fotocopia

Es el instrumento que permite obtener las reproducciones de los libros necesarios para el presente trabajo.

3.5.3. Página Web

Instrumento a través del cual se obtuvo información de Internet, lo cual sirvió como un medio de obtención de información de doctrina comparada.

3.6. ANÁLISIS DE DATOS

En la presente investigación se ha realizado un análisis de doctrina y legislación correspondiente a la compensación bancaria y a las características de la remuneración, para que a partir de ello se identifique la vulneración que existe a la naturaleza alimentaria de la remuneración y poder plantear una solución a la carencia de limitación de la compensación bancaria.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.CONCLUSIONES

4.1.1.La compensación bancaria es aplicada por las entidades financieras, como un mecanismo de protección de sus acreencias cuya finalidad es disponer de los fondos captados de sus usuarios – entre ellos sus remuneraciones – otorgándole el carácter de garantía para hacer cumplir las acreencias pendientes que éstos tengan con las entidades financieras.

4.1.2. Aquellos usuarios financieros que sean titulares en una misma entidad financiera de una cuenta activa – tarjeta de crédito o préstamo – y de una cuenta pasiva – cuenta de ahorros específica donde deposita sus remuneraciones – serán sujetos afectos de la aplicación de la compensación bancaria respecto a las deudas que éstos mantengan pendientes con la entidad financiera correspondiente, dejando a la libre disposición de dichas entidades, su remuneración.

4.1.3.La compensación bancaria proviene de la figura primigenia correspondiente a la compensación civil, teniendo una relación de especie y género respectivamente, sin embargo, las limitaciones que tiene la compensación civil no son aplicadas a la compensación bancaria.

4.1.4.La compensación bancaria, al igual que la compensación civil, son compensaciones convencionales, ya que a través de los contratos por adhesión el usuario autoriza a la entidad financiera de su elección a aplicar la compensación sobre los fondos que se encuentran en las cuentas de ahorro donde depositan sus remuneraciones, en caso de que existan obligaciones pendientes de pago; sin embargo, en la compensación

bancaria no se aplica la misma limitación que se aplica en la compensación civil conforme lo establecido en el artículo 1290° inciso 3 de la norma respectiva, estableciendo límites distintos para una misma figura, dependiendo del agente que lo aplique.

4.1.5. Siendo la compensación una fuente de extinguir las obligaciones, sus subtipos no pueden ser interpretados de manera aislada, sino que deben ser interpretados de manera sistemática, es decir, la compensación bancaria debe ser analizada y aplicada conforme lo establecido en la normatividad civil, bancaria y laboral.

4.1.6. La remuneración ha sido desarrollada en nuestra doctrina, legislación y jurisprudencia, otorgándole estas fuentes del derecho a la remuneración, la naturaleza alimentaria respecto al uso que le da el trabajador.

4.2.RECOMENDACIONES

- Debe establecerse en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero, respecto al derecho de las entidades financieras a la compensación bancaria, el límite que éste debe tener al momento de su aplicación en las cuentas pasivas exclusivamente donde depositan las remuneraciones de los usuarios financieros, haciendo mención en la cuenta de ahorro específica donde éstos depositan sus remuneraciones.
- La propuesta legislativa planteada en el capítulo correspondiente al marco teórico propone que el límite que deberá plantearse respecto a la aplicación de la

compensación bancaria deberá ser igual a aquella que se aplica a la compensación civil, toda vez que tanto la compensación subsumida en el Código Civil como en la Ley N° 26702 tienen la misma naturaleza de extinguir obligaciones, y no puede variar por el sujeto que lo ejerce, por lo tanto, deberá aplicarse también la misma restricción a su ejecución respecto a la remuneración contenida en las cuentas de ahorros de los usuarios financieros.

CAPITULO V: PROPUESTA LEGISLATIVA

Decreto Legislativo que Modifica a la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros:

5.1.Introducción

Las entidades financieras pueden hacer uso de su derecho a la compensación bancaria sobre las remuneraciones de sus usuarios que sean titulares de una cuenta de ahorro donde depositen sus remuneraciones, disponiendo de la totalidad de las mismas, lo que contraviene al principio de naturaleza alimentaria de la remuneración, ya que al aplicarse este derecho, es posible que las entidades financieras dispongan de la totalidad de las remuneraciones con el fin de hacer cumplir las acreencias pendientes que los usuarios mantengan en las mismas sin encontrarse regulada en una norma que establezca los límites de la compensación bancaria y que proteja al usuario financiero sirviendo como mecanismo de defensa ante los organismos reguladores de las entidades del sistema financiero.

5.2.Análisis costo – beneficio

El costo de la modificación propuesta a la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, se encuentra limitada al costo administrativo que su aplicación genere, tanto como para su aprobación, promulgación y difusión de la misma,

estando considerado dentro del presupuesto institucional, por lo que no generará un aumento en el gasto público.

5.3.Propuesta legislativa

Artículo 1° Objeto de la ley:

La presente propuesta legislativa tiene por objeto crear un medio de defensa del usuario financiero a través del cual éste pueda protegerse frente a los derechos otorgados a las entidades financieras sobre la facultad que tienen de disponer de las remuneraciones de sus clientes, planteando así una limitación al derecho de compensación aplicable a las remuneraciones de los usuarios que mantengan deudas pendientes con las entidades financieras, protegiendo asimismo a la remuneración que éstos perciben y estableciendo límites a fin de que la remuneración pueda cumplir su función de satisfacer las necesidades alimentarias del usuario y de los que dependen de él.

Artículo 2° Modificación del inciso 11, del artículo 132° de la Ley N° 26702

Modifíquese el artículo 132° en su inciso 11 de la Ley N° 26702, que establece la facultad de la aplicación del derecho de compensación bancaria sobre las acreencias y activos que posea el deudor en las entidades financieras, en los términos siguientes:

“Artículo 132°: FORMAS DE ATENUAR LOS RIESGOS PARA EL AHORRISTA:

Inciso 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. De tratarse de un activo referido a remuneraciones plenamente identificables, depositadas en cuentas de ahorros o depósitos a la vista, se deberá aplicar la compensación con las restricciones prescritas en el artículo 1290° del Código Civil.”

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA: DE LA REGLAMENTACIÓN

En un plazo no mayor de 15 días calendarios computados desde su publicación, la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, reglamentará la presente norma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aczel, M. C. (2004). *Instituciones del Derecho Laboral*. Buenos Aires: La Ley.

Aguilar, R. (2010). El derecho de compensación de los bancos y la inembargabilidad de las remuneraciones. *Actualidad Jurídica N° 197*, 22-23.

Alache Serrano, P., & García Silva, L. (Diciembre de 2012). *Ita Ius Esto*. Obtenido de http://www.itaiusesto.com/wp-content/uploads/2012/12/5_4-Alache-Serrano-Garcia-Silva.pdf

Ambrosini Valdez, D. (2002). *Introducción a la banca*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

Arce Ortiz, E. (2008). *Derecho Individual del Trabajo en el Perú*. Lima: Palestra Editores.

ASBANC. (Julio de 2012). Recuperado el 2017, de https://asbanc-public.sharepoint.com/Comunicados/Contratos%20de%20cr%C3%A9dito%20est%C3%A1n%20debidamente%20regulados%20y%20supervisados_20121017104231213.pdf

Blossiers Mazzini, J. J. (2013). *Manual de Derecho Bancario*. Lima: Ediciones Legales.

Borda, G. (1998). *Tratado de Derecho Civil: Derecho de Obligaciones*. Buenos Aires: Perrot.

Cáceres Paredes, J. (2015). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de http://www.trabajo.gob.pe/boletin/documentos/boletin_41/doc_boletin_41_1.pdf

CASACIÓN N° 068 – 2005 (2005).

- Castillo Freyre, M., & Agreda Aliaga, J. (2010). Comentarios sobre la posibilidad de compensar créditos de una cuenta de remuneraciones. *Análisis Laboral* N° 394, 15-16.
- Chu Rubio, M. (2003). *Fundamento de Finanzas: Un enfoque peruano*. Lima: Colegio de Economistas.
- Díaz Aroco, T. (2007). *Derecho Individual del Trabajo - Parte Especial*. Lima: Palestra.
- Díaz Ramirez, E. (1993). *Contratos Bancarios*. Bogotá: Temis.
- Fernández Baca, J. (2004). *Dinero, Banca y Mercados Financieros*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Figueroa Bustamante, H. (2009). *Introducción al Derecho Financiero, Bancario y Bursátil*. Lima: San Marcos.
- Fonrouge, C. (2004). *Derecho Financiero*. Buenos Aires: La Ley.
- García Manrique, Á. (2014). *Remuneraciones y beneficios sociales*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Grisolia, J. (2005). *Manual de Derecho Laboral*. Buenos Aires: Lexis Nexis.
- Gutiérrez Camacho, W. (2008). *Tratado de Derecho Mercantil: Contratos Mercantiles y Bancarios*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Gutierrez, W. (2011). *Comentarios al Código Civil de 1984*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Huaranga Acosta, Pilar vs Scotiabank Perú, 67-2010/CPC-INDECOPI-ICA (Tribunal de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual 2011).
- Huayanay Chuquillanqui, H. (2010). *Contratos: Doctrina, legislación y modelos*. Lima: MFC Editores.

- La Cruz Berdejo, J. L. (2007). *Elementos del Derecho Civil: Derecho de obligaciones, Teoría General del Contrato*. Madrid: Dykinson.
- Lavalle Zago, E. (1991). *Contratos de acuerdo al Código Civil Peruano de 1984*. Lima: Ediciones Jurídicas.
- Messineo, F. (2013). *Academia de la Magistratura*. Obtenido de http://sistemas.amag.edu.pe/publicaciones/dere_civil_proce_civil/modu_dere_civil/380-420.pdf
- Muro Rojo, M. (2011). *Código Civil Comentado*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Neves Mujica, J. (2007). *Introducción al Derecho Laboral*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Osterling Parodi, F., & Castillo Freyre, M. (2008). *Compendio de Derecho de las Obligaciones*. Lima: Palestra Editores.
- Osterling, F. (2011). *Tratado de las Obligaciones en el Derecho Civil*. Lima: Editorial PUCP.
- Palacios García, R. (2002). *Curso de Derecho de Obligaciones*. Arequipa: FECAT.
- Puémape, D. (2013). *Derecho Bancario Peruano*. Lima: Aries Editores.
- Ríos Olguín, C. (Diciembre de 2012). *Revista Ita Ius Esto*. Obtenido de <http://www.itaiusesto.com/restricciones-al-netting-bancario-comentarios-a-un-singular-pronunciamiento-y-su-especial-incidencia-en-la-facultad-de-disposicion-de-la-remuneracion/>
- Rocano, P. (Mayo de 2010). *Blog PUCP*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/rpablo/2010/05/05/bancarizacion-del-pago-de-sueldos/>

Rodríguez Chávez, R. Y. (2011). La Función Económica de la Contratación Masiva. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 189-228.

Rodriguez Velarde, J. (2001). *Contratos e Instrumentos Bancarios*. Lima: Rodhas.

Rubio, V. (2004). La remuneración. *Derecho Laboral: Doctrina, Jurisprudencia y actualidad*, 26-29.

Sánchez Miranda, José Ricardo vs BCP, 2251-2010/SC1-INDECOPI (Sala de Defensa de la Competencia y Derechos del Consumidor 2010).

Soto Coaguila, C. A. (2002). *Contratación Privada: Contratos predispuestos y contratos conexos*. Lima: Jurista Editores.

Vásquez, A. (2010). *Derecho Laboral: Doctrina y Jurisprudencia*. Buenos Aires: Rubinzal.

BIBLIOGRAFÍA

Aczel, M. C. (2004). *Instituciones del Derecho Laboral*. Buenos Aires: La Ley.

Aguilar, R. (2010). El derecho de compensación de los bancos y la inembargabilidad de las remuneraciones. *Actualidad Jurídica N° 197*, 22-23.

Alache Serrano, P., & García Silva, L. (Diciembre de 2012). *Ita Ius Esto*. Obtenido de http://www.itaiusesto.com/wp-content/uploads/2012/12/5_4-Alache-Serrano-Garcia-Silva.pdf

Ambrosini Valdez, D. (2002). *Introducción a la banca*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

Arce Ortiz, E. (2008). *Derecho Individual del Trabajo en el Perú*. Lima: Palestra Editores.

ASBANC. (Julio de 2012). Recuperado el 2017, de https://asbanc-public.sharepoint.com/Comunicados/Contratos%20de%20cr%C3%A9dito%20est%C3%A1n%20debidamente%20regulados%20y%20supervisados_20121017104231213.pdf

Blossiers Mazzini, J. J. (2013). *Manual de Derecho Bancario*. Lima: Ediciones Legales.

Borda, G. (1998). *Tratado de Derecho Civil: Derecho de Obligaciones*. Buenos Aires: Perrot.

Cáceres Paredes, J. (2015). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de http://www.trabajo.gob.pe/boletin/documentos/boletin_41/doc_boletin_41_1.pdf

CASACIÓN N° 068 – 2005 (2005).

- Castillo Freyre, M., & Agreda Aliaga, J. (2010). Comentarios sobre la posibilidad de compensar créditos de una cuenta de remuneraciones. *Análisis Laboral N° 394*, 15-16.
- Chu Rubio, M. (2003). *Fundamento de Finanzas: Un enfoque peruano*. Lima: Colegio de Economistas.
- Díaz Aroco, T. (2007). *Derecho Individual del Trabajo - Parte Especial*. Lima: Palestra.
- Díaz Ramirez, E. (1993). *Contratos Bancarios*. Bogotá: Temis.
- Fernández Baca, J. (2004). *Dinero, Banca y Mercados Financieros*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Figueroa Bustamante, H. (2009). *Introducción al Derecho Financiero, Bancario y Bursátil*. Lima: San Marcos.
- Fonrouge, C. (2004). *Derecho Financiero*. Buenos Aires: La Ley.
- García Manrique, Á. (2014). *Remuneraciones y beneficios sociales*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Grisolia, J. (2005). *Manual de Derecho Laboral*. Buenos Aires: Lexis Nexis.
- Gutiérrez Camacho, W. (2008). *Tratado de Derecho Mercantil: Contratos Mercantiles y Bancarios*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Gutierrez, W. (2011). *Comentarios al Código Civil de 1984*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Huaranga Acosta, Pilar vs Scotiabank Perú, 67-2010/CPC-INDECOPI-ICA (Tribunal de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual 2011).
- Huayanay Chuquillanqui, H. (2010). *Contratos: Doctrina, legislación y modelos*. Lima: MFC Editores.

- La Cruz Berdejo, J. L. (2007). *Elementos del Derecho Civil: Derecho de obligaciones, Teoría General del Contrato*. Madrid: Dykinson.
- Lavalle Zago, E. (1991). *Contratos de acuerdo al Código Civil Peruano de 1984*. Lima: Ediciones Jurídicas.
- Messineo, F. (2013). *Academia de la Magistratura*. Obtenido de http://sistemas.amag.edu.pe/publicaciones/dere_civil_proce_civil/modu_dere_civil/380-420.pdf
- Muro Rojo, M. (2011). *Código Civil Comentado*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Neves Mujica, J. (2007). *Introducción al Derecho Laboral*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Osterling Parodi, F., & Castillo Freyre, M. (2008). *Compendio de Derecho de las Obligaciones*. Lima: Palestra Editores.
- Osterling, F. (2011). *Tratado de las Obligaciones en el Derecho Civil*. Lima: Editorial PUCP.
- Palacios García, R. (2002). *Curso de Derecho de Obligaciones*. Arequipa: FECAT.
- Puémape, D. (2013). *Derecho Bancario Peruano*. Lima: Aries Editores.
- Ríos Olguín, C. (Diciembre de 2012). *Revista Ita Ius Esto*. Obtenido de <http://www.itaiusesto.com/restricciones-al-netting-bancario-comentarios-a-un-singular-pronunciamiento-y-su-especial-incidencia-en-la-facultad-de-disposicion-de-la-remuneracion/>
- Rocano, P. (Mayo de 2010). *Blog PUCP*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/rpablo/2010/05/05/bancarizacion-del-pago-de-sueldos/>

Rodríguez Chávez, R. Y. (2011). La Función Económica de la Contratación Masiva. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 189-228.

Rodriguez Velarde, J. (2001). *Contratos e Instrumentos Bancarios*. Lima: Rodhas.

Rubio, V. (2004). La remuneración. *Derecho Laboral: Doctrina, Jurisprudencia y actualidad*, 26-29.

Sánchez Miranda, José Ricardo vs BCP, 2251-2010/SC1-INDECOPI (Sala de Defensa de la Competencia y Derechos del Consumidor 2010).

Soto Coaguila, C. A. (2002). *Contratación Privada: Contratos predispuestos y contratos conexos*. Lima: Jurista Editores.

Vásquez, A. (2010). *Derecho Laboral: Doctrina y Jurisprudencia*. Buenos Aires: Rubinzal.

Anexos

ANEXO N° 01

CEDULA DE NOTIFICACIÓN

Arequipa, 25 de enero de 2017

Exp. 317-2016/CPC-INDECOPI-AQP
APELACION

<p>PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE SU EXPEDIENTE USE EL SIGUIENTE CÓDIGO: 16262470</p>

Señor(es)
BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.
 URBANIZACION CABAÑA MARIA B-3
 Arequipa.-

De mi consideración:

Sírvase encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución Final N° 059-2017/INDECOPI-AQP emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Arequipa¹, en su sesión de fecha 25 de enero de 2017².

Atentamente,



MARIA LUCIA DEL PILAR CORNEJO GUTIERREZ-BALLON
 Secretaria Técnica
 Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Arequipa

Adj. Copia de la Resolución N° 059-2017/INDECOPI-AQP (10 folios)
 MCG/edoc

¹ Para presentar escritos por medios telemáticos se podrá dirigir a mlcomejo@indecopi.gob.pe

² La presente resolución surte efectos el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 25° y en el literal e) del artículo 218° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como en el artículo 125° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. En este caso, la presente resolución puede ser impugnada ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso administrativo dentro del plazo de tres meses posteriores a su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 19° del Decreto Supremo 013-2008-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE EN APELACION N° 317-2016/CPC-INDECOPI-AQP

EXPEDIENTE N° 349-2016/PS0-INDECOPI-AQP

RESOLUCIÓN FINAL N° 059-2017/INDECOPI-AQP

DENUNCIANTE : CARLOS JACINTO MOLLESACA RIVEROS
 DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
 MATERIA : APELACION
 PROCEDENCIA : ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS

SUMILLA: En el procedimiento iniciado por el señor Carlos Jacinto Mollesaca Riveros en contra de Banco de Crédito del Perú; por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Colegiado ha resuelto lo siguiente:

- i) *Revocar la Resolución Final N° 632-2016/PS0-INDECOPI-AQP del 25 de octubre de 2016, venida en grado, en los extremos que resolvió: i) sancionar a Banco de Crédito del Perú con una multa de 1 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; ii) ordenar a Banco de Crédito del Perú como medida correctiva que, en un plazo de 05 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con efectuar la devolución del importe de S/ 8735.44 Soles, compensado de manera indebida en su cuenta de ahorros N° 215-34756039005; iii) ordenar a Banco de Crédito del Perú cumpla con el pago de costas y costos, y reformándola se dispone: i) archivar el procedimiento administrativo sancionador instaurado en contra de Banco de Crédito del Perú por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, dejando sin efecto la multa impuesta; ii) no ordenar medidas correctivas ni el pago de costas y costos a Banco de Crédito del Perú*
- ii) *Declarar firmes los extremos no apelados de la Resolución Final N° 632-2016/PS0-INDECOPI-AQP del 25 de octubre de 2016, emitida por el ORPS.*

Arequipa, 25 de enero de 2017

I. ANTECEDENTES

- El 16 de junio de 2016, el señor Carlos Jacinto Mollesaca Riveros (en adelante, el denunciante) interpuso denuncia en contra de Banco de Crédito Perú¹ (en adelante, el denunciado) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Dicha denuncia fue subsanada el 16 de junio de 2016.
- El denunciante refirió ser titular de la cuenta de ahorros N° 215-34756039005, cuenta que está bajo la modalidad de pensión de invalidez, por lo que deviene en intangible e inembargable y que está orientada a coberturar la manutención, alimentación y educación de sus hijos y cónyuge, en razón a que ha perdido la visión del ojo izquierdo
- Sin embargo, el 02 y 03 de junio de 2016, el denunciado procedió a debitar de su cuenta las sumas de S/ 2883.30 y S/ 5852.14, ello bajo el concepto de "Pago Deuda Visa", razón por la cual el 08 de junio de 2016 se apersonó a las instalaciones del denunciado para presentar el respectivo reclamo, recibiendo como respuesta que el denunciado tiene la potestad de cargar en cualquier cuenta de sus clientes, las deudas que tengan vigentes.

¹ RUC N° 20100047218



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

4. Por otra parte el denunciante manifestó que ha venido gestionando con Servex (empresa encargada de la cobranza de deudas) la reprogramación de su deuda pendiente de pago, no obstante pese a ello el Banco procedió a debitar de su cuenta de pensión de invalidez, desconociendo dicho compromiso.
5. Asimismo el denunciante señaló que solicitó copia del reclamo indicándole la operadora del Call Center que no procedía, por lo que optó por la cancelación de la cuenta.
6. El denunciante solicitó como medidas correctivas:
 - i. La restitución del dinero indebidamente debitado en su cuenta de ahorros (pensión de invalidez) sin su autorización de cuenta N° 215-34756039005 por la suma de S/ 8753.44 Soles.
7. Mediante Resolución N° 2 del 05 de setiembre de 2016, el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Adscrito a la Oficina Regional de Arequipa (en adelante, el ORPS) inició procedimiento sancionador en contra del denunciado.
8. El 21 de setiembre de 2016 el denunciado presentó su escrito de descargos señalando lo siguiente:
 - ii. El 17 de mayo de 2016 el denunciante abrió la cuenta de ahorros N° 215-34756039-0-05, la cual fue cancelada el 08 de junio de 2016, firmando la respectiva documentación que le permitiera tener conocimiento del contenido de las condiciones generales de las cuentas.
 - iii. El Banco no tiene una cuenta con modalidad de pensión de invalidez, la cuenta del denunciante corresponde a una Cuenta Sueldo BCP, la que se rige bajo las condiciones generales de las cuentas y servicios del Banco, las que indican en el punto 1.b., que el Cliente autoriza de manera expresa al Banco respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores a cargar y compensar los montos de las obligaciones vencidas y exigibles, directas o indirectas que el cliente le adeude al Banco, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del cliente, contra los montos de las obligaciones que el Banco mantenga a favor del cliente por concepto de los créditos originados en depósitos efectuados por el cliente o a favor del cliente en las cuentas que éste mantenga en el Banco, cualquiera sea su origen, concepto o naturaleza de las sumas depositadas que originaron los créditos.
 - iv. Por otro lado el denunciante es titular de la tarjeta de crédito Visa N° 4634-0100-0002-2025 contratadas con fecha 18 de diciembre de 1996, la misma que mantiene deuda en el Banco por el monto aproximado de S/ 45.020.83 al 03 de agosto de 2016.
 - v. El acuerdo de pagos al que hace referencia el denunciante efectivamente se celebró a fin que el mismo cancele con fecha máxima 21 de enero de 2016 el monto de S/ 500.00 Soles, el mismo que fue incumplido por el denunciante, dado ello se rompió dicho acuerdo de pagos, quedando el Banco expedito a ejercer el derecho correspondiente a el cobro de la deuda., por lo que se registrados los descuentos por compensación de la deuda que mantiene el denunciante el 02 de junio y 03 de junio de 2016 por los montos de S/ 2883.30 y S/ 5851.99 respectivamente.
 - vi. El derecho de compensación se sustentaba en el contrato de cuenta de ahorros que el denunciante suscribió., reconocido por la Ley de Bancos (art. 132°) y no limitado de modo alguno por el artículo 1290° del Código Civil.
 - vii. Las causas de exclusión de la compensación previstas legislativamente, únicamente son aplicables al caso de la compensación legal que opera contra la voluntad del deudor (derivada del artículo 132° Inc.11 de la Ley de Bancos o del art. 1288 del Código Civil), mas no a la convencional o voluntaria, como es el presente caso, en la que el deudor en ejercicio de su autonomía de voluntad pueda acordar o autorizar la compensación en cualquier contexto, incluso en casos de ausencia de un requisito



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

legalmente previsto, como se aprecia del art. 1289° del Código Civil, siendo las disposiciones de la ley sobre contratos supletoria a la voluntad de las partes.

- vii. El artículo 1290° del Código Civil al no incorporar en su texto una referencia a no admitir pacto en contrario, no constituye una norma de carácter imperativo indubitable. Sostener que dicho artículo es aplicable a la compensación convencional resulta una intromisión desproporcionada en la esfera de la autonomía contractual de los consumidores y una afectación a su derecho de disponer libremente de sus bienes.
 - ix. Dicho criterio coincide con recientes pronunciamientos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, como la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, Resolución N° 3449-2011/SC2-INDECOPI, la Resolución N° 0417-2012/SC2-INDECOPI y la Resolución N° 0696-2012/SC2-INDECOPI.
 - x. Lo realizado por el Banco no obedece a un embargo, pues no existe un proceso judicial instaurado ni un mandato que haya ordenado la retención del dinero, sino al derecho de compensación con el que se cuenta.
 - xi. Asimismo el denunciante no ha evidenciado que la cuenta se trate de una intangible, ya que la cuenta se rige por las condiciones generales de las cuentas corrientes, de ahorros, a plazo fijo, CTS, etc.
9. El 13 de octubre de 2016 el denunciante presentó su escrito de descargos señalando lo siguiente:
- i) La ejecutiva de Prima AFP (perteneciente al Grupo Crédito) derivó al suscrito para la apertura de una cuenta de ahorros en el Banco bajo la modalidad de pensión, por lo que el denunciante solicitó la apertura de la cuenta expresamente bajo la modalidad de pensión.
 - ii) No se le entregó copia de las condiciones generales de cuentas y servicios del Banco y solo entregó una copia del documento denominado Operación Solicitada Apertura de Cuentas, aceptando Prima AFP dicho documento.
 - iii) No se le brindó el tiempo suficiente para leer las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, Cartilla Informativa de Cuentas Transaccionales, Cuenta Sueldo con Adelanto de Sueldo y Hoja Resumen, solo se le alcanzaron los documentos para consignar su firma y huella digital.
 - iv) Se debería anexar el contrato de tarjeta de crédito para establecer si en el mismo se mantienen las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco.

10. Mediante Resolución Final N° 632-2016/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 25 de octubre de 2016, el ORPS resolvió:

- i) Sancionar a Banco de Crédito del Perú con una multa de 1 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- ii) Ordenar a Banco de Crédito del Perú como medida correctiva que, en un plazo de 05 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla lo siguiente: i) efectuar la devolución del importe de S/ 8735.44 Soles, compensado de manera indebida en su cuenta de ahorros N° 215-34756039005.
- iii) Ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento, los cuales tendrán que ser asumidos por Banco de Crédito del Perú.

11. El 22 de noviembre de 2016, el denunciado interpuso recurso de apelación en contra de la resolución final emitida por el ORPS, en mérito a los fundamentos siguientes:

- i) Ha quedado acreditado que el denunciante mantiene con el Banco una deuda vencida y exigible, y que a la fecha se encuentra impaga, hecho que no fue cuestionado por el denunciante.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

- ii) La resolución materia de apelación carece de congruencia y se ha analizado de manera errada los medios probatorios presentados, al establecerse que las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco no se encuentran firmadas por el denunciante, y que en consecuencia por tratarse del documento que contiene las cláusulas que pactan la autorización de compensación, se concluye que el Banco habría debitado indebidamente los montos cargados para amortizar la deuda.
- iii) En primer lugar, las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, es un contrato por adhesión, lo que implica que todo cliente que abre una cuenta declara y acepta tener pleno conocimiento de dichas condiciones generales, de las cuales se les otorga un ejemplar, lo que es un hecho que se encuentra expresado así en los mismos formatos de apertura de cuentas y que el ORPS no ha analizado.
- iv) Adicionalmente en la Cartilla informativa que también es suscrita por el denunciante se declara nuevamente el conocimiento y aceptación sobre las condiciones generales celebradas por el denunciado.
- v) Así el Banco pactó con el denunciante de acuerdo a las condiciones generales que rigen toda contratación con los clientes del Banco, pues no podía ser de otra manera, declarando expresamente que ha tenido a la vista dicha documentación, quedando claramente establecido que la facultad de realizar cargos en las cuentas del denunciante por las deudas vencidas y exigibles que pudiera tener, en vía de compensación, se encontraba pactada en el contrato celebrado.
- vi) Por tanto, la medida correctiva debe ser revocada, así como la sanción y el pago de costas y costos.

12. El 16 de enero de 2017, el denunciante presentó escrito señalando lo siguiente:

- vii) Ha quedado acreditado que en el documento Operación Solicitada Apertura de Cuentas no se consigna la firma del denunciante de aceptación de las Condiciones Generales, ni de la Asesora de Ventas
- viii) El denunciado arguye que el acuerdo de pagos se rompió en razón de no haber honrado el pago establecido con fecha máxima el 21.02.2016, sin embargo, le siguen llegando comunicaciones de parte de Servex.
- ix) Reiteró los argumentos de su escrito del 13 de octubre de 2016.

II. ANÁLISIS

De la infracción al deber de idoneidad

13. El artículo 19º del Código, establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los bienes y servicios que ofrecen en el mercado, por lo que debe entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente², según lo esperaría un consumidor razonable. Entendiéndose por idoneidad aquella correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe.
14. Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando los productos o servicios contratados por el consumidor no resulten los esperados para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Lo que el consumidor espera dependerá de lo previsto en ley (garantía legal), lo pactado en el contrato (garantía expresa) o los fines y usos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

previsibles para los que normalmente se adquiere el producto o servicio en el mercado (garantía implícita).

15. De otro lado, debe indicarse que en materia de carga probatoria, el referido supuesto de responsabilidad impone al consumidor la obligación de acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, luego de lo cual corresponderá al proveedor demostrar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.
16. 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.
17. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
18. En el presente caso, el ORPS imputó como presunta conducta infractora consistente en que el denunciado habría debitado de manera indebida de la cuenta de ahorros N° 215-34756039005 de titularidad del denunciante la suma total de S/ 8735.44 Soles, ello en atención a una deuda pendiente de pago que mantenía el recurrente, todo a pesar de que dicha cuenta de ahorros es intangible e inembargable.
19. Al respecto, obra en el expediente el voucher de la cuenta del denunciante, de fecha 08 de junio de 2016, en el que constan los Últimos Movimientos de su cuenta de ahorros N° 21534756039005, en el que se pueden apreciar las operaciones "Pago Deuda Visa" del 02 y 03 de junio de 2016, por los montos de S/ 2883.30 y S/ 5851.99 Soles respectivamente, así como un depósito previo bajo el concepto "Pensionista" 5TA por el monto de S/ 5852.14, el cual coincide con el monto neto a pagar de la Boleta de Pago emitida por Prima AFP al denunciante por concepto de pensión definitiva.
20. Por otro lado, obra en el expediente la carta de Prima AFP del 04 de mayo de 2016 dirigida al denunciante en el que le comunica que calificaba para la pensión por invalidez permanente parcial.
21. Por su parte el denunciado ha sostenido que realizó las operaciones cuestionadas en base a su derecho de compensación previamente pactado con el denunciante, en tanto éste mantenía una obligación determinada y exigible producto de la Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-0100-0001-2025, que mantenía una deuda al 03 de agosto de 2016 de aproximadamente S/ 45.020.83 Soles.
22. En ese sentido, cabe precisar que si bien la existencia de la deuda del denunciante, en efecto no resulta un hecho controvertido, la exigibilidad de la misma si ha sido cuestionada por cuanto el denunciante ha argüido que el Banco realizó el descuento de su cuenta de ahorros pese a que se había comprometido con empresa Servex, encargada del cobro de la deuda de la tarjeta Visa, a reestructurar su deuda con un pago a fin de mes de junio de 2016 por el monto de S/ 500.00, y



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

por otro lado, el denunciado ha sostenido que en efecto se celebró un acuerdo de pagos, a fin que el denunciante cancele el 21 de enero de 2016 el monto de S/ 500.00, sin embargo el denunciante incumplió dicho acuerdo quedando el Banco expedito a ejercer el cobro de la deuda.

23. Asimismo, cabe precisar que el hecho que se le haya continuado remitiendo ofertas de descuentos de Servex sobre su deuda, no resta exigibilidad de su deuda.
24. En tal sentido, correspondía al denunciante acreditar haber cumplido con el compromiso de reestructuración de deuda (pago) conforme a los términos señalados por el mismo, sin embargo el mismo no ha acreditado ello mediante medio probatorio alguno, por el contrario el denunciado ha acreditado mediante grabaciones de audio la existencia de conversaciones de Servex con el denunciante donde éste reconocía no haber cumplido con el pago asumido, de lo que se concluye razonablemente que en efecto, la deuda materia de controversia resultaba exigible, por lo que corresponde analizar a este Colegiado si el denunciado incurrió en una infracción al realizar la compensación de la deuda del denunciante mediante el depósito en la cuenta de ahorros del mismo de su pensión de invalidez.
25. Sobre el particular, obra en el expediente el estado de cuenta con fecha de pago 15 de noviembre de 2015, en el que se observa el cobro de la comisión de membresía por el denunciado, el 19 de octubre de 2015.
26. El artículo 1288° del Código Civil establece que 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.
27. Asimismo el artículo 1289° del Código Civil señala que puede oponerse la compensación por acuerdo entre las partes, aun cuando no concurren los requisitos previstos por el artículo 1288°.
28. Por su parte el numeral 11° del artículo 132° de la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero establece que en aplicación del artículo 87° de la Constitución Política, es una forma mediante la cual se procura, adicionalmente la atenuación de los riesgos para el ahorrista, el derecho de compensación de las empresas del sistema financiero 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 obstante la misma norma señala que no serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.
29. En ese sentido, el numeral 3 del artículo 1290° del Código Civil establece que se prohíbe la compensación del crédito inembargable.
30. En ese orden de ideas, el numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil señala que son bienes inembargables las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de cinco Unidades de Referencia Procesal, precisando que el exceso es embargable hasta una tercera parte.
31. Es así que surge la discusión sobre si en casos como en el presente, una institución financiera podría proceder a realizar la compensación de sus acreencias mediante los depósitos con los que cuente de sus deudores cuando estos constituyan pensiones o remuneraciones.
32. Al respecto, este Colegiado al igual que el ORPS comparte la interpretación realizada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, quien en anteriores casos ha señalado lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

7... Si bien a partir de dichas normas (anteriormente señaladas en esta resolución) podía entenderse que el ordenamiento impedía el derecho de compensación para remuneraciones cuando éstas no eran mayores a 5 URP, lo cierto es que al no existir una disposición que de manera expresa y suficiente prohibiera a las entidades del sistema financiero a compensar sus acreencias con las remuneraciones o pensiones de sus clientes que fuesen menores a dicho importe, se evidenció que ello se debía únicamente a una interpretación de leyes ubicadas en cuerpos normativos distintos, con ámbitos de aplicación y fines diferentes.

Por tanto, considerando los efectos o consecuencias que tal decisión podía generar en el mercado crediticio, mediante Resolución 3448-2011/SC2- INDECOPI la Sala destacó la necesidad de diferenciar el embargo judicialmente ordenado a ejecutar sobre haberes o pensiones, de aquel supuesto en que el consumidor afecta libre y voluntariamente su remuneración o pensión para alender, en vía de compensación, sus obligaciones, debido a que (...) son figuras legalmente diferentes.

Así, la prohibición contenida en el artículo 648° del Código Procesal Civil cobra sentido únicamente en su literalidad, esto es, en el caso específico de embargos, mas no en la compensación libre y voluntariamente pactada con el consumidor al constituir el ejercicio de un derecho potestativo traducido en un acto de disposición patrimonial dentro de la esfera de la autonomía privada de toda persona, respecto al cual no existe normativa que establezca mínimos sobre los que no podría operar dicho acto voluntario.

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

(...) Una interpretación en sentido contrario validaría el incumplimiento de obligaciones generando una excepción a favor de los deudores, que se opone a su proceder anterior, cuando voluntariamente dieron su consentimiento para una eventual compensación; circunstancia que en la práctica bancaria suele tener incidencia en las condiciones de otorgamiento del crédito por constituir una facilidad – autorizada – de cobro para la institución bancaria

(...) Por el contrario, cuando un acreedor recurre a la autoridad jurisdiccional para lograr forzosamente una medida de embargo sobre los fondos de la cuenta de remuneraciones o pensiones con el propósito de asegurar el cumplimiento de la prestación debida, el consumidor imprevistamente ve afectada sus remuneraciones debido a la propia naturaleza del embargo –dictada in audita parte–, situación que podría frustrar la proyección y provisión de ingresos realizada por el consumidor para la atención de sus necesidades básicas en el corto plazo e, incluso, poner en riesgo su propia subsistencia.

En la misma desprotección se encontraría aquel consumidor que ve afectado sus haberes o pensiones sin haber previamente consentido la compensación de sus deudas exigibles en oposición a sus activos a favor de su acreedor, (...)

33. Así pues, este Colegiado, en aplicación de los principios de predictibilidad y confianza legítima hace propios los fundamentos anteriormente citados, expuestos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en su Resolución N° 2483-2013/SPC-INDECOPI, en cuanto considera que por los fundamentos señalados, en efecto, corresponde distinguir entre la figura del embargo o la compensación legal – que operaría de pleno derecho e inaudita parte – y la figura de la compensación voluntariamente pactada por el consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

34. En tal sentido, el ORPS decidió sancionar en tanto si bien existía el documento Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, en cuya cláusula 1 inciso b, se desprendía el pacto de compensación, dicho documento era un contrato tipo que no contaba con firma del denunciante.
35. Sobre el particular, obra en el expediente el documento denominado Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, de cuyas cláusulas 1 inciso b. y c. se desprende lo siguiente:
- "Las Condiciones Generales aplican a todas las cuentas y servicios ofrecidos por el BANCO:*
1. *El CLIENTE autoriza de manera expresa al BANCO, respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, billetes o valores a:*
 - a. *Cargar y compensar los montos de las obligaciones vencidas y exigibles, directas o indirectas, que el CLIENTE le adeude a el BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, salvo disposición en contrario (aceleración de plazos) contemplado en el contrato de crédito asociado, contra los montos de las obligaciones que el BANCO mantenga a favor del CLIENTE por concepto de los créditos originados en depósitos efectuados por el CLIENTE o a favor del CLIENTE en las cuentas que éste mantenga en el BANCO, cualquiera sea el origen, concepto o naturaleza de las sumas depositadas que originaron los créditos"*
36. Asimismo obra en el expediente el documento denominado Operación Solicitada Apertura de Cuentas, en donde se verifica la apertura de una cuenta Ahorro Cuenta Sueldo a nombre del denunciante el 17 de mayo de 2016 con firma y huella digital del mismo, en el que éste declara haber recibido el documento denominado Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco declarando aceptarlo en su integridad.
37. De igual modo, obra en el expediente la Cartilla Informativa de Cuentas Transaccionales: Cuenta Sueldo con Adelanto de Sueldo, firmada por el denunciante, en cuyo apartado 4, se establece lo siguiente:
- " El BANCO está en capacidad de cargar o imputar los montos de las obligaciones directas o indirectas que el CLIENTE le adeude al BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, incluidos los gastos de cobranza directa o encargada a terceros, contra los montos de las obligaciones que el BANCO mantenga a favor del CLIENTE por cualquier concepto, inclusive por los créditos originados en depósitos efectuados por el CLIENTE o a favor del CLIENTE en las cuentas que éste mantenga en el BANCO, cualquiera sea el origen, concepto o naturaleza de las sumas depositadas que originaron los créditos. Asimismo, el BANCO podrá retener y aplicar a las acreencias que tiene el CLIENTE frente al BANCO (...)*
- Declaro haber leído y revisado la Cartilla de Información, el contrato que rige las condiciones generales de las cuentas y servicios del banco, y la hoja de recomendación para un mejor uso de las cuentas. Todas las dudas y consultas relacionadas a estos documentos me fueron absueltas y firmo con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos"*
38. Cabe precisar que el documento Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco fue presentado por el denunciado el 21 de setiembre de 2016, es decir aproximadamente tres meses después de ocurridos los hechos.
39. En tal sentido, considerando que conforme se puede revisar de la página web del denunciado, el documento Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, en efecto constituye un contrato tipo de adhesión vigente hasta la fecha de emisión de la presente, es decir, que se trata de un documento cuyas cláusulas son universales a la clientela del denunciado por lo que



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

en la práctica comercial no suelen ser sometidos a modificaciones constantes ni significativas, y que además en el documento Cartilla Informativa de Cuentas Transaccionales firmado por el denunciante no solo existe una estipulación similar a la contenida en las condiciones generales que habilita a la compensación al denunciado, sino que además se declara haber leído y revisado las mencionadas condiciones generales, este Colegiado estima que existen elementos de juicio suficientes que permiten concluir razonablemente que la compensación fue un acuerdo voluntariamente pactado.

40. Al respecto, se debe precisar que constituye una obligación de los consumidores el realizar una debida lectura de los contratos e información brindada por el denunciado a efectos de poder tomar una adecuada decisión de consumo, ello antes de proceder a firmar los mismos, no pudiendo eximirse de responsabilidad en caso de haber omitido actuar en dicha forma.
41. En este punto, es menester señalar que en caso el denunciado no hubiese permitido realizar una lectura adecuada de los documentos contractuales, ello debe ser acreditado por la parte denunciante conforme a la carga probatoria, sin embargo, en el presente caso, el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que no se le permitió la lectura de los documentos contractuales, así como tampoco ha acreditado que en el contrato de la tarjeta de crédito de donde proviene la deuda existiese una cláusula que prohibiese la compensación de la deuda, pese a que tenía la posibilidad de hacerlo al ser un documento contractual que debería tener en su dominio.
42. Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, tampoco obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que el denunciante solicitó que su cuenta de ahorros sea exclusivamente bajo modalidad "pensión". De igual modo, el hecho alegado por el denunciante de que no se le entregó copia de las condiciones generales, constituye una conducta constitutiva de presunta infracción diferente a la validez de la compensación realizada.
43. En ese sentido, por los considerandos expuestos corresponde al Colegiado, revocar la Resolución Final N° 632-2016/PSO-INDECOPI-AQP del 25 de octubre de 2016, venida en grado, en el extremo que resolvió sancionar a Banco de Crédito del Perú con una multa de 1 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y reformándola se dispone archivar el procedimiento administrativo sancionador instaurado en contra de Banco de Crédito del Perú por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, dejando sin efecto la multa impuesta.

De las medidas correctivas:

44. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias con la finalidad de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se presente en el futuro, ello siempre y cuando se haya acreditado tal conducta.
45. Asimismo, el artículo 115° del Código establece que las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.
46. Al respecto, el ORPS resolvió ordenar a Banco de Crédito del Perú como medida correctiva que, en un plazo de 05 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla lo siguiente: i) efectuar la devolución del importe de S/ 8735.44 Soles, compensado de manera indebida en su cuenta de ahorros N° 215-34758039005.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

47. En dicha línea de análisis, en tanto se ha resuelto archivar el procedimiento sancionador al no haberse verificado infracción al artículo 19° del Código, corresponde revocar el extremo que ordenó medida correctiva al denunciado y reformándola se dispone no ordenar medidas correctivas al denunciado.

De la solicitud de costas y costos

48. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807 – Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI dispone que es potestad del INDECOPI ordenar al infractor el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
49. Al respecto, en tanto se ha resuelto archivar el procedimiento sancionador al no haberse verificado infracción al artículo 19° del Código, corresponde revocar el extremo que ordenó el pago de costas y costos al denunciado y reformándola se dispone no ordenar el pago de costas y costos al denunciado.

De los extremos no apelados

50. Sobre el particular, toda vez que de la revisión del presente expediente, no se aprecia otra pretensión impugnatoria ni parte apelante, corresponde al Colegiado declarar firmes los extremos no apelados de la Resolución Final N° 632-2016/PS0-INDECOPI-AQP del 25 de octubre de 2016, emitida por el ORPS.

III. RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 632-2016/PS0-INDECOPI-AQP del 25 de octubre de 2016, venida en grado, en los extremos que resolvió: i) sancionar a Banco de Crédito del Perú con una multa de 1 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; ii) ordenar a Banco de Crédito del Perú como medida correctiva que, en un plazo de 05 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con efectuar la devolución del importe de S/ 8735.44 Soles, compensado de manera indebida en su cuenta de ahorros N° 215-34756039005; iii) ordenar a Banco de Crédito del Perú cumpla con el pago de costas y costos, y reformándola se dispone: i) archivar el procedimiento administrativo sancionador instaurado en contra de Banco de Crédito del Perú por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, dejando sin efecto la multa impuesta; ii) no ordenar medidas correctivas ni el pago de costas y costos a Banco de Crédito del Perú

SEGUNDO: Declarar firmes los extremos no apelados de la Resolución Final N° 632-2016/PS0-INDECOPI-AQP del 25 de octubre de 2016, emitida por el ORPS.

Con la intervención de los señores comisionados: Ludovina Villanueva Núñez, Elva Acevedo Velasquez y Edward Villa Lopez.

Firmada en original por:

LUDOVINA VILLANUEVA NÚÑEZ
Comisionada

EDWARD VILLA LOPEZ
Comisionado

ELVA ACEVEDO VELÁSQUEZ
Comisionada

ANEXO N° 02

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE ICA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : PILAR ANA HUARANGA ACOSTA
DENUNCIADOS : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.
MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO
DEBER DE INFORMACIÓN
SERVICIOS BANCARIOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

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

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

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

Lima, 15 de diciembre de 2011

ANTECEDENTES

1. El 2 de julio de 2010, la señora Pilar Ana Huaranga Acosta (en adelante, la señora Huaranga) denunció a Scotiabank Perú S.A.A.¹ (en adelante, el Banco) y Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.² (en adelante, SCI) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante, la Comisión) por infracción de los artículos 5º literal b), 8º y 15º del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor⁶, señalando que:
 - (i) El 20 de mayo de 2010, el Banco descontó sin su autorización los importes de S/. 395,11 y S/. 383,73 de su cuenta de ahorros, a efectos de cobrarse la deuda que mantenía pendiente de pago con dicha entidad financiera; y,

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

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

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/S.C2/INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPHICA

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

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

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

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/S/C2-INDECOPI

EXPEDIENTE 007-2010/CPC-INDECOPHICA

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

ANÁLISIS

(i) Solicitud de informe oral

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

(ii) De la responsabilidad del Banco

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

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/S/C2-INDECOP

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOP/HCA

10. La señora Huaranga denunció que sin su autorización, el 20 de mayo de 2010 el Banco descontó los importes de S/. 383,73 y S/. 395,11 de la cuenta de ahorros donde percibía su remuneración mensual para cobrarse su adeudo, conforme se advierte en el siguiente Reporte de Movimientos²:

Scotiabank			
CÓDIGO	FECHA	DESCRIPCIÓN	MONTOS
0007	0717	07/05/2010	22.00.000
CÓDIGO MONEDA DE ABOGADO : 000-0007171111			
SALDO ACTUAL :			0.00
SALDO DISPONIBLE :			0.00
FECHA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE	
20/05/10	PAGO DE CUOTA	383.73-	
20/05/10	PAGO DE CUOTA	395.11-	
20/05/10	TEN-PAGO PLANILLAS	787.00-	
20/05/10	TRANSFERENCIA SIG D	5.47-	
22/04/10	RETIRO EFECTIVO SOL	52.00-	
22/04/10	RETIRO EFECTIVO SOL	228.00-	
22/04/10	RETIRO EFECTIVO SOL	508.00-	
22/04/10	TEN-PAGO PLANILLAS	787.00-	
21/03/10	TRANSFERENCIA SIG D	5.47-	
20/02/10	RETIRO EFECTIVO SOL	180.00-	
20/02/10	TEN-PAGO PLANILLAS	780.11-	
12/02/10	RETIRO EFECTIVO SOL	50.80-	
27/02/10	TRANSFERENCIA SIG D	5.47-	
20/02/10	RETIRO EFECTIVO SOL	700.00-	
20/02/10	TEN-PAGO PLANILLAS	780.10-	

DESDE EL 7 DE JUNIO DE APLICARÁ EL TOPOR
CONVERSIÓN DE MONEDA A COMPRAS O ACTIVOS
DE EL SCOTIABANK PERÚ EN SU MONEDA LOCAL.

11. En su apelación, el Banco afirmó que se encontraba autorizado por la propia señora Huaranga para cargar en su cuenta de ahorros las cuotas pendientes de pago en relación a su préstamo, por lo que su actuación constituía el ejercicio de una facultad expresa y previamente pactada, de acuerdo al documento denominado "Carta Autorización / Descuento por Planilla", debidamente suscrito por la denunciante.
12. En efecto, conforme se aprecia de dicho documento, la señora Huaranga autorizó al Banco a cobrar el saldo deudor de su acreencia, de la cuenta de ahorros que mantenía en dicha empresa:

"mediante la presente AUTORIZO expresamente y en forma irrevocable a ustedes para que, a fin de amortizar y/o cancelar el crédito concedido por el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. que se menciona en el párrafo anterior, se descuenten de mi remuneración semanal, quincenal o mensual, la suma correspondiente, de conformidad con el plan de pagos, proporcionado por el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (...) AUTORIZO expresamente y en forma irrevocable a ustedes para que el monto pendiente de pago al SCOTIABANK PERÚ S.A.A. en virtud del crédito concedido, sea descontado de mis beneficios sociales, remuneración impaga, GTS y/o cualquier otro beneficio al que tuviera derecho (...)"

² Ver la foja 7 del expediente.

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/S-C2-INDECOPRI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPHICA

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

- a) El artículo 132º de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, que establece distintas medidas que pueden ser utilizadas por las empresas del sistema financiero para atenuar los riesgos para el ahorrista, siendo una de ellas la compensación entre las acreencias y los activos del deudor que mantuviera en su poder. Sin embargo, existen activos excluidos de este derecho, conforme lo indica la misma norma:

LEY 26702. Artículo 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. (...)

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

14. Se puede apreciar que no existe una disposición que de manera expresa y suficiente prohíba a las entidades del sistema financiero a compensar sus acreencias con las remuneraciones o pensiones menores a 5 URP, sino que esta conclusión es producto de una interpretación concordada de leyes

⁹ Ver las Resoluciones 0199-2010/S-C2-INDECOPRI y 2326-2011/S-C2-INDECOPRI, entre otras.

¹⁰ CÓDIGO CIVIL. TÍTULO IV. COMPENSACIÓN. Artículo 1290º.- Prohibición de la compensación.- Se prohíbe la compensación: (...)
3. Del crédito inembargable. (...).

¹¹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 648º.- Bienes Inembargables.- Son Inembargables: (...)
6. Las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de cinco Unidades de Referencia Procesal. El exceso es embargable hasta una tercera parte. (...)

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 007-2010/CPC-INDECOPI/CA

ubicadas en cuerpos normativos distintos, con ámbitos de aplicación y fines diferentes.

15. El presente caso que pone nuevamente en discusión el criterio asumido por la Sala - a partir de la Resolución 0199-2010/SC2-INDECOPI del 29 de enero de 2010 - en materia de compensación con cargo a remuneraciones o pensiones, obliga a reevaluar dicha posición no solo desde la legalidad de la conducta, sino también considerando los efectos o consecuencias que tal decisión puede generar en el mercado crediticio.
16. Si bien el principio de predictibilidad que informa el procedimiento administrativo demanda que la autoridad sea congruente al resolver un caso con decisiones anteriores sobre los mismos hechos o asuntos, la autoridad puede apartarse de criterios anteriores, a condición de que su decisión se encuentre debidamente motivada¹². En otras palabras, la predictibilidad administrativa no implica que los criterios de un órgano resolutorio permanezcan inmutables con el paso del tiempo, sino que cuando existan razones fundadas para variar la interpretación, tales criterios pueden ser variados.
17. A entender de este Colegiado, la prohibición de afectar remuneraciones y pensiones menores a 5 URP requiere diferenciar aquel caso donde el consumidor libre y voluntariamente decide afectar libremente los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantiene con una institución bancaria, de aquel otro supuesto en que un acreedor recurre a la autoridad jurisdiccional para lograr forzosamente una medida de embargo sobre los fondos de la cuenta de remuneraciones o pensiones con el propósito de asegurar el cumplimiento de la prestación debida.
18. En el primer supuesto, no estamos en presencia de un acto que deba ser siempre entendido como perjudicial para el consumidor como para generar una regla de prohibición absoluta. Por ejemplo, éste puede decidir libre y voluntariamente que las cuotas del préstamo hipotecario, tarjeta de crédito o préstamo vehicular obtenido con el banco sean cobradas mensualmente con cargo a los fondos de su cuenta de remuneraciones.

¹² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV.- Principios del Procedimiento Administrativo.-

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

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

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/S/C2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI/CA

19. Este cargo automático es una facilidad para el consumidor, quien se libera de la responsabilidad de acercarse a una agencia bancaria para lograr el cumplimiento de la obligación y puede administrar de mejor manera sus distintas deudas y su propio tiempo, pues en virtud de la autorización previa, el Banco compensará automáticamente los activos del consumidor que mantiene en su poder (cuenta de ahorros) con las acreencias que el Banco mantiene frente a aquél.
20. En tal sentido, Ljubica Vodanovic Ronquillo señala que *"El cargo en cuenta de los clientes, o de los obligados solidarios, es una figura "contractual" que constituye una práctica usual en el sistema financiero, y que consiste en que, conforme vayan venciendo las cuotas del crédito asumido, el importe correspondiente sea directamente descontado de las cuentas de depósito que cualquiera de ellos mantiene en la empresa bancaria acreedora, lo cual es conocido como autorización para cargo en cuenta. Este supuesto no constituye una compensación -y ni qué decir un embargo- por cuanto no importa la aplicación unilateral del depósito a la acreencia tras su vencimiento, sino que dicho cargo ha sido previamente instruido por deudor, equivaliendo a un pago; por lo que, siendo un retiro autorizado de fondos para ser aplicados a la cancelación total o parcial de una deuda, su ejecución es viable aún sobre dinero que pueda ser considerado intangible en la medida que sea de libre disposición del cliente como, inclusive, es el caso de las remuneraciones".* (El subrayado es agregado).
21. Añade la misma autora que una limitación al ejercicio de esta figura contractual *"podría tener efectos adversos para el sistema financiero, traducidos en una lenta recuperación de la cartera, elevación de los índices de morosidad de la entidad e incumplimiento de sus obligaciones frente a terceros, los mismos que, de ser entidades financieras y dependiendo de su nivel de endeudamiento frente a ellas, podría generar problemas sistemáticos. Finalmente, una afectación de esta figura conllevaría el riesgo de que la entidad incumpla sus obligaciones frente al público ahorrista, al ver afectada su liquidez y posiblemente, dependiendo de la magnitud, su solvencia".*¹³
22. En el segundo supuesto, el consumidor imprevistamente ve afectada sus remuneraciones debido a la propia naturaleza del embargo que además se dicta *inaudita parte*, situación que podría afectar la proyección y provisión de ingresos realizada por el consumidor para la atención de sus necesidades básicas en el corto plazo e, incluso, poner en riesgo su propia subsistencia. En la misma desprotección se encontraría aquel consumidor que ve afectado

¹³ Vodanovic Ronquillo, Ljubica. "Consumidor y sistema financiero. Cuando los intereses están en juego". Artículo publicado en el sitio web visitado: <http://blogs.elsistema.com/2011/11/29/consumidor-y-sistema-financiero-cuando-los-intereses-están-en-juego/>. (Consulta: 5 de diciembre de 2011).

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/S-02-INDECOPI

EXPEDIENTE 007-2010/CPC-INDECOPI/CA

sus haberes sin haber previamente consentido la compensación a favor de su acreedor. Aquí es donde cobra sentido la protección que el sistema normativo otorga a la remuneración de los trabajadores al considerarla inembargable.

23. El caso conocido por el Tribunal Constitucional tramitado bajo el Expediente N° 0691-2004-AA/TC encuadra en el segundo supuesto señalado, por lo que sus alcances no deberían ser extendidos a un escenario en el cual el consumidor libre y voluntariamente decida afectar su remuneración. En dicho caso, el señor José Linder Salinas Aguilar interpuso una demanda de amparo cuestionando el embargo en forma de retención sobre su cuenta de ahorros dispuesto por el Ejecutor Coactivo de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y que debía ser ejecutado por el banco que administraba dicha cuenta. En la referida sentencia, el Tribunal Constitucional señaló:

"...Por consiguiente, el artículo 33, inciso d) de la Ley 26979, respecto al embargo en forma de retención sobre depósitos en poder de terceros, de ninguna manera puede ser interpretado de forma tal que permita el embargo de cuentas bancarias - cuando se acredite que corresponden a pago de haberes -, desconociendo el artículo 648, inciso 6), del Código Procesal Civil, puesto que no es posible autorizar en sede administrativa lo que ni siquiera un juez en la vía judicial está facultado para afectar".

24. La compensación es un acto de disposición patrimonial y toda persona es libre de disponer su patrimonio, por lo que cualquier limitación debe ser interpretada restrictivamente a fin de no afectar la esfera de libertad propia de toda persona. Cuando un consumidor decide que sus remuneraciones pueden servir para atender las obligaciones que mantiene con un banco, actúa en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución.
25. Una interpretación en sentido contrario validaría el incumplimiento de obligaciones generando una excepción a favor de los deudores, que se opone a su proceder anterior cuando voluntariamente dieron su consentimiento para una eventual compensación; circunstancia que en la práctica bancaria suele tener incidencia en las condiciones de otorgamiento del crédito por constituir una facilidad de cobro para la institución bancaria.
26. La interpretación asumida además torna más costoso el crédito para aquellas personas que paradójicamente pretenden ser protegidas con la prohibición de compensación. No es casual que las personas con rentas bajas tengan tasas de interés menores que aquellas con rentas altas. El riesgo crediticio de las personas con rentas bajas es mayor, debido a que gran parte de sus

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 007-2010/CPC-INDECOPI/CA

ingresos son destinados a la atención de necesidades básicas inmediatas y pocos ingresos restan para el cumplimiento de obligaciones crediticias.

27. De acuerdo a la información aparecida el 14 de febrero de 2010 en el diario Gestión, cuya fuente de datos es la SUNAT, cerca de 3 millones de asalariados ganan menos de S/. 1 800.00 al mes¹⁴, lo que evidencia el número de personas que se afectarían con una prohibición de compensación que les dificulta el acceso al crédito bancario.
28. El derecho de compensación de las entidades bancarias es una de entre otras medidas diseñadas para atenuar el riesgo crediticio, permitiendo que los créditos sean colocados a tasas de interés menores. En sentido contrario, la prohibición de compensación con cargo a haberes o pensiones aumenta el costo del crédito y, en el peor de los casos, puede originar la contracción de la oferta de crédito por parte del sistema bancario.
29. Atendiendo a las consideraciones señaladas, la Sala considera precisar su criterio contenido en la Resolución 0199-2010/SC2-INDECOPI, diferenciando el embargo sobre haberes o pensiones de aquel supuesto en que el consumidor afecta voluntariamente su remuneración o pensión para atender en vía de compensación sus obligaciones. La prohibición de afectación de remuneraciones o pensiones contenida en el artículo 648º del Código Procesal Civil cobra sentido únicamente en su literalidad; esto es, en el caso específico de embargos, mas no en la compensación libre y voluntariamente pactada con el consumidor.
30. Ahora bien, este Colegiado estima que podría objetarse la libertad del consumidor para aceptar la compensación con cargo a su remuneración o pensión, bajo el argumento que no existe voluntad plena cuando la aceptación viene incorporada en cláusulas generales de contratación. La realidad de la contratación contemporánea no es ajena esta Sala, por lo que consideramos oportuno recomendar a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que evalúe la posibilidad de exigir a las empresas del sistema financiero que en el futuro estos pactos de compensación no formen parte de condiciones contractuales redactadas unilateral y previamente por el proveedor, sino que los formatos utilizados por las entidades bancarias consignen casilleros para marcar en los cuales el consumidor puede elegir una condición u otra, es decir, si acepta o no la compensación.
31. Esta modalidad de aceptación de determinadas condiciones contractuales actualmente es aplicada en la contratación bancaria; por ejemplo, en aquellos casos donde el consumidor decide que sus estados de cuenta no

¹⁴ Ver la foja 164 del expediente.

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/S C2-INDECOP

EXPEDIENTE 007-2010/CPC-INDECOP/ICA

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

32. Habiéndose verificado que la señora Huaranga autorizó al Banco a cobrar su deuda de la cuenta donde percibía su remuneración mensual, corresponde revocar la Resolución 141-2010/INDECOP-ICA que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A. por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor y, reformándola, declararla infundada, al no haberse acreditado que el denunciado hubiera realizado descuentos indebidos en la cuenta de haberes de la denunciante; dejando sin efecto la multa de 8,6 UIT, la medida correctiva ordenada, así como la condena al pago de las costas y costos del procedimiento impuesta en su contra.

(iii) De la responsabilidad de SCI

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

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

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

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

¹⁶ Ver la foja 21 del expediente.

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/S/C2-INDECOPI

EXPEDIENTE 007-2010/CPC-INDECOPI/ICA

- cumplió con su deber de información frente a la alegada solicitud presentada por la señora Huaranga posteriormente a tal refinanciación¹⁷.
37. En efecto, la Comisión halló responsable a SCI, considerando que *"en tanto se ha verificado que la denunciante y SCI suscribieron un contrato de refinanciación, en el marco del cual SCI se comprometió a una serie de prestaciones a favor de la señora Huaranga"*, resaltando que *"SCI no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que efectivamente el 24 de mayo de 2010 cumplió con entregarle las copias de los documentos que suscribió la denunciante (...)".* Asimismo, precisó la importancia para todo consumidor de *"tener conocimiento de todas las condiciones, estipulaciones, alcances, número de cuotas, así como su monto y oportunidad de pago, por lo que dicha información debe brindarse al realizarse la contratación de un servicio y más aún si se trata de una refinanciación"*.¹⁸
38. Este Colegiado coincide con los fundamentos vertidos en el pronunciamiento antes expuesto, destacando que, pese a que le fue requerido¹⁹ durante el presente procedimiento, SCI no remitió medio probatorio idóneo destinado a demostrar que, al efectuarse la refinanciación del adeudo de la denunciante el 24 de mayo de 2010, hubiera cumplido con entregarle copia de los documentos suscritos con ocasión de la refinanciación, tales como su cargo de entrega²⁰.
39. Por tanto, corresponde confirmar la Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción de los artículos 5º literal b) y 15º de la Ley de Protección al Consumidor, al no haberse verificado la efectiva entrega de los documentos suscritos por la denunciante el 24 de mayo de 2010.

(iv) Sobre la graduación de la sanción de SCI

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

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

¹⁸ Ver las fojas 86 y 87 del expediente.

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

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

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/S C2-INDECOPI

EXPEDIENTE 007-2010/CPC-INDECOPI/CA

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

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

²¹ DECRETO LEGISLATIVO 718. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 41A^o.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

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

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/SO2-INDECOPI

EXPEDIENTE 007-2010/CPC-INDECOPI/ICA

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

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

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

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA del 24 de septiembre de 2010 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta contra Scotiabank Perú S.A.A. por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor y, reformándola, declararla infundada, al no haberse acreditado que el denunciado hubiera realizado descuentos indebidos en la cuenta de haberes de la denunciante. En consecuencia, se deja sin efecto la multa de 8,6 UIT, la medida correctiva ordenada así como la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, impuesta al denunciado.

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

²² Resoluciones 1137-2011/SO2-INDECOPI y 1351-2011/SO2-INDECOPI, entre otras.

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

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

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

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

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

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

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

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente

ANEXO N° 03

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

RESOLUCIÓN 1520-2010/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 1782-2008/CPC

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : JULIO CÉSAR BARRIENTOS AQUINO
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIOS BANCARIOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se confirma la resolución que viene en grado, que declaró fundada la denuncia, toda vez que la retención que pueden realizar las entidades del sistema financiero, producto de una orden judicial o administrativa, procede sobre los activos del deudor que aquéllas mantengan en su poder, estando prohibida respecto de cuentas de pago de haberes cuando las remuneraciones no sean mayores a las 5 URP, y respecto al exceso sólo podrán aplicarlo hasta una tercera parte.

SANCIÓN: 10 UIT

Lima, 7 de julio de 2010

I. ANTECEDENTES

1. El 15 de julio de 2008, el señor Julio César Barrientos Aquino (en adelante, el señor Barrientos) denunció a Banco de Crédito del Perú¹ (en adelante, el Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur (en adelante, la Comisión) por infracción del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor. El señor Barrientos señaló lo siguiente:
 - El 17 de junio de 2008 no pudo retirar dinero de la cuenta de ahorros N° 193-16132062-0-11 que mantiene en el Banco, en la cual se realiza el pago de sus haberes, pues el sistema indicaba saldo insuficiente. Al realizar una consulta telefónica, empleados del Banco le comunicaron que su cuenta estaba embargada por orden del Servicio de Administración Tributaria (en adelante, SAT). Se trataba de un embargo en forma de retención, que fue concretado por el Banco mediante el descuento de S/. 600,00 en la referida cuenta del denunciante.
 - Pese a sus reiterados reclamos, exigiendo al Banco que le explique por qué procedió dicha retención sobre su cuenta de pago de haberes,

¹ Identificado con RUC 20100047218 y con domicilio en Calle Centenario 156, urbanización Las Laderas de Melgarejo, distrito de La Molina, Lima.

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

RESOLUCIÓN 1520-2010/SC2-INDECOP

EXPEDIENTE 1782-2008/CPC

si esta es inembargable, dicha entidad financiera no ha dado una explicación coherente.

- El 24 de junio de 2008, el Banco abonó en su cuenta de pago de haberes S/. 470,00 pese a que la suma total retenida ascendía a S/. 600,00. Sobre el particular, empleados del Banco le informaron que le habían cobrado S/. 130,00 por concepto de comisión por retención judicial. Dicho cobro es indebido, en la medida que la retención se debió a un error, el mismo que no puede perjudicar al denunciante.
 - El 1 de julio de 2008, cuando se disponía a realizar operaciones en su cuenta de pago de haberes, reparó en que esta se encontraba bloqueada, siendo que tuvo que esperar 30 minutos para el respectivo desbloqueo. Asimismo, el 2 de julio de 2008 el Banco realizó dos cargos por concepto de portes en su cuenta de pago de haberes, por un importe de S/. 3,50 cada uno. El 3 de julio de 2008 le informaron que se había realizado un doble cargo, por lo que se estaba procediendo al respectivo abono de S/. 3,50³.
2. Mediante Resolución 1 del 24 de setiembre de 2008, la Comisión admitió a trámite la denuncia del señor Barrientos, estableciendo como presuntas infracciones del artículo 8º del Decreto Legislativo 716 los siguientes hechos:
- (i) La retención realizada en la cuenta de pago de haberes, ordenada por el SAT.
 - (ii) El cobro de una comisión por retención judicial, cargado en la cuenta de pago de haberes.
 - (iii) El bloqueo efectuado a la cuenta de pago de haberes.
 - (iv) El doble cobro de un porte en su cuenta de pago de haberes.
3. En sus descargos, el Banco señaló lo siguiente:
- El 16 de junio de 2008 recibió una notificación del SAT, ordenando el embargo en forma de retención sobre los fondos que pudiera mantener el señor Barrientos hasta por la suma de S/. 764,13. El 17 de junio, el Banco procedió a dar cumplimiento a dicha orden, reteniendo de la cuenta de pago de haberes del denunciante la suma de S/. 470,00.
 - Posteriormente, el Banco advirtió que se había trabado embargo sobre fondos en la cuenta que correspondía al pago de remuneraciones, por

³ Como medida correctiva, el señor Barrientos exigió la devolución de la comisión cobrada por retención, además de la indemnización por daños y perjuicios correspondiente. Asimismo, pidió la devolución de costas y costos del procedimiento.

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

RESOLUCIÓN 1520-2010/S-C2-INDECOP

EXPEDIENTE 1782-2008/CPC

lo que el 24 de junio de 2008 devolvió a la cuenta del señor Barrientos la suma embargada por orden del SAT, de conformidad con el artículo 648° del Código Procesal Civil, y tal como consta en el documento de movimientos adjuntado por el propio denunciante.

- El Banco fue notificado por el SAT de la orden de levantamiento del embargo recién el 26 de junio de 2008, por lo que desbloqueó la cuenta del denunciante.
 - El denunciante pactó con el Banco en el contrato de condiciones generales la comisión por retención judicial, la misma que ha sido establecida con arreglo a ley y al tarifario del Banco, y que tiene por objeto cubrir los costos que demanda al Banco la ejecución de mandatos judiciales, administrativos, coactivos, etc.; los cuales son ajenos al negocio bancario propiamente (intermediación financiera) y en el cual el Banco interviene como tercero encargado de cumplir una disposición de orden judicial o administrativo. En tal sentido, el Banco estaba facultado por el cliente al cobro de dicha comisión al haber prestado el servicio de retención en la cuenta del cliente según lo ordenado por el SAT, por lo que no es procedente la devolución exigida.
4. Mediante Resolución 1203-2009/CPC del 29 de abril de 2009, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró improcedente la denuncia por falta de interés para obrar, en el extremo referido al bloqueo de la cuenta y al doble cobro de comisión de portes, pues a la fecha de interposición de la denuncia el Banco ya había desbloqueado la cuenta del señor Barrientos y le había devuelto el monto duplicado por la comisión en cuestión.
 - (ii) Declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 8° en los extremos referidos a la retención de los fondos de la cuenta de pago de haberes del denunciante, pues dicha cuenta es inembargable³, y respecto del cobro de comisión por retención judicial, toda vez que dicha retención era indebida por lo que no correspondía que el Banco cargar la referida comisión a la cuenta del denunciante.

³ La Comisión citó en su pronunciamiento lo resuelto por el Tribunal Constitucional en un caso similar bajo el Expediente N° 0691-2004-AA/TC, el mismo que reconoció el carácter inembargable de las cuentas de pago de haberes frente a ordenes de ejecución coactiva del SAT. Asimismo, la Comisión precisó que el Banco debió informar al SAT que la cuenta en cuestión era inembargable, a fin que dicha entidad dejara sin efectos la orden de ejecución. Por último, resaltó que de la orden de levantamiento de embargo emitida por el SAT se aprecia que la orden de embargo no estaba dirigida a la cuenta de haberes del denunciante, sino a "los bienes, valores y fondos en cuentas corrientes, depósitos, custodia y otros, que tenga o pudiera tener"; por lo que el Banco debió indicar al ejecutor coactivo que la cuenta de pago de haberes no podía ser embargada.

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

RESOLUCIÓN 1520-2010/S-C2-INDECOPI

EXPEDIENTE 1782-2008/CPC

- (iii) Declaró improcedente la solicitud de indemnización de daños y perjuicios del señor Barrientos.
 - (iv) Ordenar como medida correctiva al Banco que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con devolver al denunciante la suma de S/. 130,00.
 - (v) Condenó al Banco al pago de costas y costos.
 - (vi) Sancionó al Banco con una multa de 10 UIT.
5. El 18 de mayo de 2009, únicamente el Banco apeló la Resolución 1203-2009/CPC en los extremos que le fueron desfavorables, en los siguientes términos:
- La Comisión, de conformidad con la Resolución 0833-2008/TDC-INDECOPI, debió declarar improcedente la denuncia en el extremo referido a la retención de los fondos de la cuenta de pago de haberes del señor Barrientos por carecer de interés para obrar, pues la supuesta infracción a la fecha de interposición de la denuncia había dejado de existir. En efecto, la retención fue levantada por el Banco el 24 de junio de 2008, conforme se puede apreciar en el estado de cuenta correspondiente al mes de junio presentado por el denunciante.
 - La Comisión debió declarar infundada la denuncia en el extremo referido al cobro de comisión por retención judicial pues éste fue debidamente informado y aceptado por el señor Barrientos, siendo que el mismo se estableció conforme a ley. Asimismo, dicha comisión se sustentaba en las labores efectuadas por el Banco conforme a lo señalado en los descargos de primera instancia.
 - Respecto de la sanción, no es cierto que el Banco haya generado un daño al mercado, ya que su actuación se enmarca dentro de las facultades que la ley le otorga. Asimismo, no existe un beneficio por parte del Banco pues la medida correctiva le ordena devolver los S/. 130,00.
6. El 18 de enero de 2010, el señor Barrientos precisó que, contrariamente a lo indicado por el Banco, el 1 de julio de 2008 su cuenta de pago de haberes continuaba bloqueada, lo cual consta en la carta de reclamo adjuntada. Sobre la comisión por retención judicial, resaltó que ésta nunca se debió cobrar pues la referida retención no debió realizarse. Por último, señaló que hubo un lucro cesante causado por el Banco pues no pudo retirar S/. 3 000,00 por el bloqueo injustificado de su cuenta de pago de haberes, viéndose perjudicado al perder la oportunidad de un negocio que se le

presentó en ese momento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Determinar lo siguiente:

- (i) Si es procedente la denuncia del señor Barrientos en el extremo referido a la retención indebida;
- (ii) si el Banco ha infringido lo establecido en el artículo 8º del Decreto Legislativo 716 al haber efectuado una retención en la cuenta de pago de haberes del señor y al haber cobrado la respectiva comisión por retención judicial.
- (iii) la sanción a imponer; la pertinencia de ordenar medidas correctivas y la pertinencia de ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento; y.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 La procedencia de la denuncia del señor Barrientos en el extremo referido a la retención indebida

7. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como señala la doctrina procesal, entre los presupuestos procesales se encuentra el interés para obrar⁴.
8. El interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, *“es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo”*⁵.
9. En tal sentido, un requisito de procedencia de las denuncias ante Indecopi es el interés para obrar, conforme al artículo 427º del Código Procesal Civil⁶, aplicable al procedimiento administrativo de manera subsidiaria⁷. Sobre el

⁴ MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. Enc. Themis 27, p. 124.

⁵ Ibid. loc. cit.

⁶ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427º.- Improcedencia de la demanda.- El Juez declarará improcedente la demanda cuando:
(...)
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;
(...)

⁷ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.-
5/14

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia Nº 2

RESOLUCIÓN 1520-2010/S-C2-INDECOPI

EXPEDIENTE 1782-2008/CPC

particular, la Sala considera que para acudir a la tutela en materia de protección al consumidor, el administrado debe encontrarse en un estado de necesidad que justifique la acción correctora y punitiva del Estado. En ese orden de ideas, la permanencia de los efectos del hecho denunciado constituye un requisito de procedencia para las denuncias ante la Comisión.

10. En el presente caso, el Banco ha solicitado que se declare la improcedencia por falta de interés para obrar de la denuncia del señor Barrientos en el extremo referido a la retención indebida efectuada en su cuenta de pago de haberes.
11. Cabe señalar que el 15 de julio de 2008 el señor Barrientos denunció al Banco, entre otros temas, porque el 17 de junio de 2008 se percató que dicha entidad financiera efectuó una retención indebida en su cuenta de ahorros Nº 193-16132062-0-11 por la suma de S/. 600,00. El denunciante resaltó que el carácter indebido de dicha retención radicaba en que se trataba de su cuenta de pago de haberes.
12. Si bien el señor Barrientos reconoció en su denuncia que el 24 de junio de 2008 el Banco cumplió con abonarle S/. 470,00; fue tajante al señalar que a la fecha de interposición de la misma el Banco se había negado a devolverle los S/. 130,00 restantes pues el total de dinero retenido fue de S/. 600,00. El señor Barrientos señaló que el Banco justificaba su proceder en que los S/. 130,00 corresponderían al cobro de la comisión por retención⁸. Lo anterior es corroborado con la impresión de los movimientos de la cuenta de pago de haberes del denunciante, que obra en el expediente⁹, siendo que además ha sido reconocido por el Banco.
13. De lo anterior se colige que a la fecha de interposición de la denuncia del señor Barrientos, el 15 de julio de 2008, subsistían los efectos de la retención indebida denunciada pues el Banco todavía no había devuelto el dinero correspondiente a la comisión cobrada por la retención presuntamente indebida. A mayor abundamiento, dicha devolución no se ha hecho efectiva hasta la fecha. En tal sentido, no es pertinente la Resolución 0833-2008/TDC-INDECOPI invocada por el Banco en su apelación, pues aquella se refiere a un caso en donde la entidad financiera devolvió la totalidad de los cargos indebidamente realizados en la cuenta del consumidor afectado, con anterioridad a la denuncia.

Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁸ Ver foja 1 del expediente

⁹ Ver foja 5 del expediente

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

RESOLUCIÓN 1520-2010/S-C2-INDECOP

EXPEDIENTE 1782-2008/CPC

14. En atención a lo expuesto, el 15 de julio de 2008 el señor Barrientos contaba con interés para obrar para denunciar al Banco por la retención presuntamente indebida que efectuó en su cuenta de pago de haberes, por lo que corresponde desestimar el pedido del denunciado para que se declare la improcedencia de la denuncia en el extremo referido a la referida retención.

III.2 La idoneidad del servicio prestado por el Banco

III.2.1. Los límites del embargo en forma de retención

15. Con la finalidad de analizar los hechos materia de denuncia y determinar si el Banco vulneró el derecho del señor Barrientos a recibir un servicio idóneo por haber realizado un cargo en su cuenta de pago de haberes, teniendo en cuenta que el Banco ha justificado tal operación en un embargo en forma de retención ordenado por la autoridad administrativa, es necesario determinar previamente el marco legal que regula tal figura.
16. El Código Procesal Civil reconoce como medida cautelar al embargo en forma de retención, estableciendo que dicha medida recae sobre derechos de crédito u otros bienes en posesión de terceros, cuyo titular es el afectado con ella, pudiendo ordenar al poseedor retener el pago a la orden del Juzgado¹⁰. Asimismo, la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, Ley 26979, establece que dentro de las formas de embargo que podrá trabar el ejecutor se encuentra el embargo en forma de retención¹¹.
17. Sin embargo, el Código Procesal Civil también 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 parte¹².

¹⁰ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 867°.- Embargo en forma de retención.- Cuando la medida recae sobre derechos de crédito u otros bienes en posesión de terceros, cuyo titular es el afectado con ella, puede ordenarse al poseedor retener el pago a la orden del Juzgado, depositando el dinero en el Banco de la Nación. Tratándose de otros bienes, el retenedor asume las obligaciones y responsabilidades del depositario, salvo que los ponga a disposición del Juez.

¹¹ LEY 26979, LEY DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN COACTIVA. Artículo 33.- Formas de Embargo. Las formas de embargo que podrá trabar el Ejecutor son las siguientes: (...) d) En forma de retención, en cuyo caso recae sobre los bienes, valores y fondos en cuentas corrientes, depósitos, custodia y otros, así como sobre los derechos de crédito de los cuales el Obligado sea titular, que se encuentren en poder de terceros (...).

¹² CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 848°.- Bienes Inembargables.- Son Inembargables:
(...)
5. Las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de cinco Unidades de Referencia Procesal. El exceso es embargable hasta una tercera parte.
(...)

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

RESOLUCIÓN 1520-2010/SC2-INDECOP

EXPEDIENTE 1782-2008/CPC

18. Así, de un análisis de las normas citadas, es posible afirmar que la retención no procede respecto de bienes inembargables, en particular, respecto de las remuneraciones con las limitaciones que la Ley establece.
19. Conforme ha sido señalado por esta Sala en un anterior pronunciamiento¹³, 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 trabajadores¹⁴, por lo que, de permitirse su afectación, se pondría en riesgo incluso la subsistencia de éstos.
20. 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 Perú¹⁵.
21. En atención a lo expuesto, queda claro que la retención que pueden realizar las entidades del sistema financiero, producto de una orden judicial o administrativa, 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.
22. Sobre la aplicación de dicha prohibición a las remuneraciones que se depositan en cuentas de ahorros (cuentas de pago de haberes) la Sala considera que no es posible desconocer la naturaleza de las remuneraciones, por el solo hecho de haber sido depositadas en una cuenta de ahorros, más aún si dicha cuenta es sólo 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.
23. 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, precisamente, en

¹³ Ver la Resolución 199-2010/SC2-INDECOP del 29 de enero de 2010, en el procedimiento seguido por la señora María Aurora Gonzales Espinosa en contra del Banco de Crédito del Perú.

¹⁴ 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.

¹⁵ GROVETTO HUERTA, Janfer. Comentario del Artículo 129º del Código Civil. En: Código Civil Comentado. Tomo VI. 2ª edición. Lima: Gaceta Jurídica, 2007. p. 543.

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

RESOLUCIÓN 1520-2016/S/C2-INDECOP

EXPEDIENTE 1782-2008/CPC

un caso de retención de fondos de cuenta de pago de haberes por orden del SAT. En dicha sentencia el Tribunal Constitucional señaló que las remuneraciones se encuentran protegidas incluso cuando han sido depositadas en cuentas bancarias:

"6. (...) de los medios probatorios alcanzados por el recurrente –no desvirtuados fehacientemente por los emplazados– resulta indudable que la cuenta de ahorros N° 310-114962287-0-02, del Banco de Crédito, es la cuenta en la cual se depositaban mensualmente las remuneraciones del demandante. En ese sentido, siguiendo lo dispuesto por el numeral 6 del artículo 648 del Código Procesal Civil, la suma percibida mensualmente como remuneración tenía la calidad de inembargable hasta el límite de cinco unidades de referencia procesal (URP), esto es, hasta por la suma de S/. 1,550.00, al momento de entablado el embargo (años 2002 y 2003). Consecuentemente, siendo la remuneración neta mensual de S/. 1,292.04, la misma no podía ser afectada por medida cautelar alguna.

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

III.2.2 Sobre la presunta retención indebida

24. El artículo 8° del Decreto Legislativo 716¹⁸ 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. Esto último en la medida que una condición objetiva que los proveedores de bienes y servicios deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento jurídico exige, sin que

¹⁸ DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 8°. Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

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

RESOLUCIÓN 1520-2010/S-C2-INDECOP

EXPEDIENTE 1782-2008/CPC

para ello sea necesario que los consumidores o usuarios demanden su cumplimiento.

25. En el presente caso, el señor Barrientos manifestó que se habría producido indebidamente un embargo en forma de retención sobre su cuenta de pago de haberes. A este respecto, ha quedado acreditado que la remuneración neta del denunciante no superaba el límite legal de las 5 URP¹⁷ por lo que la cuenta de pago de haberes del accionante resultaba inembargable; hecho que fue reconocido por el Banco durante la primera instancia al señalar que "(...) Posteriormente, el Banco advirtió que había trabado embargo sobre fondos en la cuenta que correspondían al pago de remuneraciones, por lo que el 24 de junio devolvió a la cuenta del señor Barrientos, la suma que había embargado por orden del SAT"¹⁸.
26. Cabe resaltar que en su apelación el Banco no ha cuestionado el carácter indebido de la retención efectuada en la cuenta de pago de haberes del señor Barrientos por la suma de S/. 470,00, sino que ha centrado su defensa en que la denuncia en dicho extremo era improcedente por falta de interés para obrar, lo cual ha sido desvirtuado precedentemente.
27. Habiendo quedado acreditada la existencia de un defecto en la prestación del servicio bancario a cargo del denunciado, esto es, la retención indebida, corresponde determinar si ello es consecuencia de una causa que no le es imputable.
28. Respecto de las causas no imputables a las que se ha hecho mención en el punto precedente, la doctrina señala que éstas deben ser entendidas como un "evento extraño a la esfera de control del obligado"¹⁹. De esta manera el artículo 1315º del Código Civil establece que "el caso fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso".
29. Al respecto, parte de la doctrina coincide en señalar que "(...) el carácter extraordinario del hecho está constituido por tratarse de una causa extraña al

¹⁷ En el reporte de movimientos de la cuenta de ahorros del señor Barrientos (ver foja 5 del expediente) se consignan diversas sumas por concepto de "HABERES STA CAT" siendo que las correspondientes al 30 de mayo y 13 de junio de 2008 – las mismas que habrían sido materia de retención – ascienden a S/. 828,35 y S/. 988,42, respectivamente, es decir, no superan el límite legal de 5 URP (S/. 1 725,00). Cabe resaltar que, a lo largo del procedimiento, el Banco no ha desvirtuado que esta circunstancia, siendo que, más bien, ha reconocido el carácter inembargable de las cuentas de ahorros del denunciante por ser de pago de haberes como se puede apreciar en el punto 25 de la presente Resolución.

¹⁸ Ver foja 27 del expediente.

¹⁹ VISINTINI, Giovanna. Responsabilidad Contractual y Extracontractual. Estudios sobre el Incumplimiento de Obligaciones y los Hechos Ilícitos en el Derecho y la Jurisprudencia Civil. Ara Editores. Mayo 2002.

*sujeto que pretende liberarse con esta defensa*³⁰. En este punto es importante indicar que el carácter extraordinario implica una causa ajena no imputable al deudor y por causa ajena debe entenderse todo hecho que se produzca fuera de la conciencia y voluntad del obligado. De esta manera, no constituye caso fortuito o fuerza mayor la situación originada por el propio deudor, supuesto que se conoce en doctrina como "*casus dolo seu culpa determinatus*". En este sentido, se afirma que "el caso fortuito (y la fuerza mayor) no tienen, naturalmente, fuerza liberatoria cuando hayan sido provocados o facilitados por un comportamiento doloso o culposo del deudor (o de las personas por las cuales éste debe responder)"³¹.

30. En ese sentido, si bien el denunciado ha señalado que se encuentra obligado a dar cumplimiento a lo ordenado por las autoridades, en el presente caso, tal como señaló la Comisión, correspondía que informara a dicha autoridad administrativa (el SAT) que la cuenta en cuestión tenía restricciones para ser embargada, a fin que ésta dejara sin efecto la orden de ejecución. Cabe destacar además que, de acuerdo a la orden de levantamiento de embargo emitida por el SAT, se observa que la orden de embargo no estaba específicamente dirigida a la cuenta de pago de haberes del denunciante, sino a "*los bienes, valores y fondos en cuentas corrientes, depósitos, custodia y otros, que tenga o pudiera tener*"³²; por lo que el Banco, debió indicar al ejecutor coactivo que la cuenta de pago de haberes tenía restricciones para ser embargada, siendo que no obra en el expediente ningún medio probatorio en ese sentido.
31. Por los argumentos expuestos, corresponde declarar fundada la denuncia del señor Barrientos en contra del Banco por infracción al artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, respecto de la retención indebidamente efectuada en su cuenta de ahorros pues se trataba de la cuenta de pago de haberes del denunciante, la misma que era inembargable conforme a ley.

III.2.3. Sobre el presunto cobro indebido de comisión

32. El señor Barrientos también señaló en su denuncia que el Banco, pese a que realizó una retención indebida en su cuenta de pago de haberes, le cobró la suma de S/. 130,00 por concepto de comisión por retención, la misma que hasta la fecha no le había sido devuelta.

³⁰ DE TRAZEGNIES, Fernando. La Responsabilidad Extracontractual. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 1995. Vol. IV, Tomo I, p. 359 – 360.

³¹ COTTINO, voz *Caso fortuito e forza Maggiore (diritto civile)*, en *Enciclopedia del Diritto*; VI, Giuffrè, Milano, 1960, 387- 388, cit. por ESPINOZA ESPINOZA, JUAN, Derecho de la Responsabilidad Civil, Gaceta Jurídica, Lima, 2002, 145.

³² Ver foja 30 del expediente.

33. Sobre el particular, el Banco aceptó el referido cobro y adjuntó el tarifario de las comisiones vigentes al momento de los hechos, de lo que se observa que en efecto, a junio de 2008, el cobro por concepto de retención judicial era de S/. 130.00²³. De igual manera, amparó la aplicación de la comisión en lo establecido en el artículo 9º de la Ley 28702 y en el contrato celebrado con el denunciante. En tal sentido, el señor Barrientos no ha cuestionado que dicha comisión se haya pactado previamente por la referida suma.
34. Sin embargo, si bien el Banco ha acreditado que se encontraba facultado para cobrar la comisión toda vez que ello está contemplado en el contrato celebrado con el señor Barrientos, y a su vez, respaldado por la Ley General de Bancos, resulta necesario determinar si en el presente caso el denunciado había aplicado correctamente la mencionada comisión, es decir, si correspondía que se realizara el cobro aludido.
35. En ese orden de ideas, para poder establecer si se debía aplicar la comisión en cuestión, corresponderá verificar si la retención realizada fue debida. Sobre el particular, en el punto precedente se ha podido determinar que el Banco no debió trabar embargo en forma de retención sobre la cuenta de pago de haberes del accionante, toda vez que la misma era inembargable. Como consecuencia de lo indicado, el cobro de una "comisión por retención judicial" resultaba indebido, ya que el supuesto de hecho que daba origen a la posibilidad de cobrar la comisión en cuestión no debió haberse producido.
36. En suma, y dado que la actuación del Banco no resultaba correcta, no correspondía que el denunciante pagara una comisión por dicho concepto, ya que ello sería asumir el costo de un acto indebido por parte de la entidad financiera. Por lo indicado, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor.

III.3 Graduación de la sanción

37. Según lo dispuesto en el artículo 41º del Decreto Legislativo 716²⁴, para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad de

²³ Ver foja 33 y 43 del expediente.

²⁴ DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 41º. 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 INDECOP, salvo por lo dispuesto en el artículo 45º de la presente Ley.

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

RESOLUCIÓN 1520-2010/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 1782-2008/CPC

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.

38. Por la retención y el cobro de comisión indebidos, la Comisión impuso al Banco una multa de 10 UIT, sobre la base de los siguientes criterios: Gravedad de la falta, daño resultante de la infracción respecto del consumidor afectado y beneficios obtenidos por el proveedor.
39. Si bien, tal y como indica el Banco en su apelación, no se observa un beneficio significativo del denunciado con la infracción detectada, este colegiado debe destacar que, contrariamente a lo señalado por el denunciado, sí se produjo un daño al mercado pues 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.
40. Asimismo, se debe tener en cuenta, que la afectación a la denunciante es grave pues 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.
41. Estas consideraciones, sumadas al desarrollo realizado por la Comisión (obviando el criterio del beneficio obtenido) justifican plenamente la multa de 10 UIT impuesta por la primera instancia. 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 del señor Barrientos.
42. Finalmente, teniendo en cuenta que en el presente caso el Banco no ha fundamentado su apelación respecto de la pertinencia de la medida correctiva²⁵ y la condena al pago de costas y costos del procedimiento, corresponde confirmar dichos extremos de la resolución apelada por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo.

IV. RESOLUCIÓN DE LA SALA

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1203-2009/CPC del 29 de abril de 2009, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur, en el extremo que declaró fundada la denuncia del señor Julio César Barrientos Aquino contra el Banco de Crédito del Perú por infracción del artículo 8º del Decreto

²⁵ Carece de objeto pronunciarse sobre el pedido del señor Barrientos, formulado durante la segunda instancia, para que se le resarza por el lucro cesante sufrido, en la medida que la Comisión declaró improcedente su solicitud de indemnización por daños y perjuicios, por ser materia de exclusiva competencia del Poder Judicial, siendo que dicho extremo de la resolución de primera instancia no fue apelado por el denunciante.

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

RESOLUCIÓN 1520-2010/SC2-INDECOP

EXPEDIENTE 1782-2008/CPC

Legislativo 716 pues (i) el embargo en forma de retención efectuado en la cuenta de ahorros del denunciante era indebido al tratarse de la cuenta de pago de sus haberes; y (ii) en consecuencia, no correspondía el cobro de la comisión por retención judicial.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1203-2009/CPC en el extremo que sancionó al Banco de Crédito del Perú con una multa de 10 UIT.

TERCERO: Confirmar la Resolución 1203-2009/CPC en el extremo que ordenó al Banco de Crédito del Perú, como medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución cumpla con devolver al denunciante la suma de S/. 130.00.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1203-2009/CPC en el extremo que condenó al Banco de Crédito del Perú al pago de costas y costos del procedimiento.

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

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente

ANEXO N° 04

Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco

Este contrato señala las condiciones bajo las cuales el Banco de Crédito del Perú (el "BANCO"), mantendrá las cuentas o depósitos del CLIENTE y prestará sus servicios a favor de éste.

Condiciones Generales

Las Condiciones Generales aplican a todas las cuentas y servicios ofrecidos por el BANCO:

1. El CLIENTE autoriza de manera expresa al BANCO, respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a:

- a. Cargar los tributos, comisiones, gastos y penalidades originados por la utilización de las cuentas y/o servicios recibidos del BANCO, incluyendo aquellos cargos ocasionados por informes y operaciones practicadas por orden de autoridades.

Los costos de todos los servicios que presta el BANCO se describen en la Cartilla Informativa anexa a este contrato y en el Tarifario que se entrega al CLIENTE de manera previa o simultánea a la contratación y el cual está además disponible en todas las Oficinas del BANCO y en su página web www.viabcp.com. El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en la Cartilla Informativa y en el Tarifario está sujeta a modificaciones unilaterales por el BANCO conforme a la legislación vigente. Los cambios en la Cartilla Informativa serán informados al CLIENTE conforme a lo señalado en la cláusula 14 de este contrato.

El CLIENTE se obliga a informarse de las condiciones aplicables antes de solicitar cualquier servicio o efectuar alguna operación.

- b. Cargar y compensar los montos de las obligaciones vencidas y exigibles, directas o indirectas, que EL CLIENTE le adeude a EL BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, salvo disposición en contrario (aceleración de plazos) contemplado en el contrato de crédito asociado, contra los montos de las obligaciones que el BANCO mantenga a favor del CLIENTE por concepto de los créditos originados en depósitos efectuados por el CLIENTE o a favor del CLIENTE en las cuentas que éste mantenga en el BANCO, cualquiera sea el origen, concepto o naturaleza de las sumas depositadas que originaron los créditos. Para estos efectos, el CLIENTE autoriza al BANCO a bloquear temporalmente sus cuentas. El cargo será informado al CLIENTE en su siguiente estado de cuenta, en el estado de cuenta correspondiente al crédito compensado, de ser aplicable, y en todos los medios en los que el BANCO pone a disposición del CLIENTE el registro de movimientos de sus cuentas.
- c. Efectuar cargos y/o imputar (compensar) contra cualquier otra obligación que el BANCO mantenga a favor del CLIENTE, distintas a las señaladas en el numeral precedente, los montos de las obligaciones vencidas y exigibles, directas o indirectas, que el CLIENTE le adeude a el BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos. El cargo será informado al CLIENTE en su siguiente

estado de cuenta en el estado de cuenta correspondiente al crédito compensado, de ser aplicable, y en todos los medios en los que el BANCO pone a disposición del CLIENTE el registro de movimientos de sus cuentas.

Asimismo el BANCO podrá retener y aplicar a las acreencias que tiene el CLIENTE frente al BANCO, cualquier suma o valor o activo de propiedad del CLIENTE que tenga en su poder el BANCO o que reciba a su favor el BANCO por cualquier concepto y en cualquiera de sus Oficinas del país o del exterior. Para estos efectos, el CLIENTE autoriza al BANCO a bloquear temporalmente sus cuentas.

- d. Abonar o cargar las sumas que resulten de más o de menos, por transposición o error y/o que resulten necesarias para regularizar las mismas sin necesidad de autorización previa del CLIENTE.

Todo cargo o abono indebido será corregido por el BANCO tan pronto sea detectado. En caso el CLIENTE advierta alguna inexactitud deberá comunicarlo al BANCO, para que este -una vez demostrada la procedencia del reclamo- proceda a regularizar los saldos de la cuenta.

Los abonos o cargos realizados en aplicación de lo señalado en esta cláusula serán informados al CLIENTE posteriormente, conforme a los mecanismos establecidos en la cláusula 14 de estas Condiciones Generales.

- e. Abrir en nombre del CLIENTE cuentas corrientes especiales en moneda nacional o extranjera para registrar los cargos correspondientes a créditos a su favor o cargos derivados de sus operaciones, sus intereses, comisiones, gastos y demás cargos señalados en el numeral 1.a anterior, para lo cual bastará que el BANCO le remita la nota de cargo y/o estado de cuenta respectivo con el detalle de los registros efectuados, rigiéndose dichas cuentas por el presente contrato.
- f. Centralizar en una o más cuentas del CLIENTE los saldos acreedores y/o deudores que presenten ellas y/u otras cuentas o depósitos, en cualquiera de sus Oficinas del país o del exterior, en moneda nacional o extranjera, siendo definitivos los saldos acreedores o deudores resultantes.
- g. Dar por vencidas todas las obligaciones del CLIENTE en casos de incumplimiento de una o más de ellas, disponiendo el cobro inmediato del total de los saldos adeudados.

- 2. El CLIENTE deberá operar personalmente sus cuentas.

Toda operación realizada con los medios proporcionados al CLIENTE por el BANCO se presumirá hecha por el CLIENTE bajo su total responsabilidad.

El BANCO sólo reconocerá como representantes del CLIENTE a los que éste señale como tales. En ese sentido, el CLIENTE deberá comunicar por escrito al BANCO toda designación, revocatoria o modificación de facultades de sus representantes y presentar las actas o escrituras públicas debidamente inscritas en los Registros Públicos. El BANCO no tendrá responsabilidad por la revocación y/o modificación de representantes y/o facultades no comunicadas de esta forma al BANCO.

En caso de duda o conflicto sobre la legitimidad de la representación del CLIENTE o la existencia de títulos pendientes

de inscripción incompatibles con la mencionada representación, éste autoriza de manera anticipada al BANCO para suspender –por cuenta y riesgo del primero– la ejecución de toda orden, instrucción o servicio, hasta que se aclare a su satisfacción o se expida una resolución judicial al respecto, debidamente inscrita en los Registros Públicos, aceptando el CLIENTE que en estos casos el BANCO procederá si lo estima conveniente a la consignación judicial de los saldos acreedores.

El BANCO sólo registrará a los representantes para que actúen a sola firma o en forma conjunta, sin considerar límites de giro o disposición de fondos, siendo el CLIENTE el único responsable de supervisar que sus representantes observen dichos límites.

3. EL CLIENTE podrá realizar operaciones, solicitar y contratar créditos, dar instrucciones o contratar servicios, en forma personal o empleando los diferentes medios que el BANCO pone a su disposición y que se encuentran difundidos en su página web (sean escritos, facsimilares, telefónicos, electrónicos, internet o similares, empleando firmas gráficas y/o su clave personal consistente en un código numérico seleccionado por el CLIENTE, el mismo que podrá variar de acuerdo con el canal en que se utilice), previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el BANCO para ello y asumiendo los riesgos derivados de su empleo. Ante la indisponibilidad temporal de alguno de los medios antes mencionados, el BANCO solamente será responsable si no hubiese puesto a disposición del CLIENTE otros canales alternativos para que el CLIENTE pueda realizar los actos a que se refiere esta cláusula.

4. El BANCO queda autorizado a bloquear las cuentas del CLIENTE en los siguientes casos:

- (i) Cuando exista mandato de autoridad competente que así lo ordene.
- (ii) A fin de resguardar los intereses económicos del propio CLIENTE y de terceros, cuando advierta indicios de operaciones inusuales, irregulares o sospechosas. Este bloqueo se podrá hacer por un plazo máximo de 30 días calendario, debiendo el BANCO informar dicha situación al CLIENTE en forma posterior al bloqueo de la cuenta, mediante comunicación telefónica, escrita o electrónica dirigida al número de teléfono, domicilio o dirección electrónica establecidos por el CLIENTE.

Las operaciones que se hubieran realizado con las características señaladas anteriormente podrán ser reprocesadas por el BANCO, para lo cual debitará o cargará contra los montos disponibles en las cuentas afectadas los importes de las operaciones realizadas que sean necesarios. Dicho procedimiento es autorizado expresamente por el CLIENTE con su firma puesta al final de este documento. El reproceso será informado al CLIENTE en forma posterior a su realización mediante comunicación telefónica, escrita o electrónica dirigida a su número de teléfono, a su domicilio o a su dirección electrónica.

Sin perjuicio de lo antes señalado, el BANCO informará a las autoridades competentes sobre operaciones comprendidas en la Sección Quinta-Transacciones Financieras Sospechosas, de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros –Ley No. 26702- (“Ley de Bancos”), o en las normas sobre Legitimación de Activos; debiendo el CLIENTE explicar y documentar al BANCO la suficiencia económica y legal de sus operaciones.

5. El cierre unilateral de la cuenta constituirá el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente. El cierre de las cuentas y la resolución del contrato se sujetarán a lo señalado a continuación:

a. Sin perjuicio del derecho que le corresponde según lo señalado en el tercer párrafo de la cláusula 15 de este documento, el CLIENTE podrá cerrar la cuenta y/o resolver este contrato, a su sola decisión y en cualquier momento, con aviso escrito al BANCO y previo pago de todo saldo deudor u obligación vencida y exigible que mantuviera pendiente frente a éste, derivado del uso de las cuentas o servicios a que se refiere este contrato. La resolución del contrato podrá realizarse en cualquier Oficina del BANCO o en cualquier otro medio que el BANCO ponga a su disposición. El procedimiento y canales de atención para la cancelación de la cuenta se encuentran difundidos en la página web del BANCO (www.viabcp.com).

b. El BANCO podrá cerrar las cuentas del CLIENTE y/o resolver este contrato, en cualquier momento y por decisión de negocios o pérdida de confianza, por el solo mérito de una comunicación previa dirigida al domicilio o dirección electrónica registradas por el CLIENTE. Las cuentas se cerrarán transcurridos 15 días desde la comunicación.

c. Asimismo, en aplicación de lo señalado en el artículo 1430 del Código Civil, el BANCO podrá cerrar las cuentas y/o resolver este contrato cuando se dé cualquiera de las situaciones establecidas a continuación, en cuyo caso el cierre de la cuenta y/o la resolución del contrato se producirá de pleno derecho en la fecha en que el BANCO comunique al CLIENTE su decisión de valerse de esta cláusula resolutoria:

- (i) Cierre previsto por la legislación aplicable.
- (ii) Cuando, sin autorización del BANCO, la cuenta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas.
- (iii) Cuando se realicen operaciones que puedan perjudicar al BANCO, al CLIENTE o a otros clientes del BANCO.
- (iv) Cuando la cuenta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE o por un representante autorizado del CLIENTE.
- (v) Si a criterio del BANCO existe duda o conflicto respecto de la legitimidad, legalidad, vigencia o alcances de las facultades de los representantes del CLIENTE.
- (vi) Cuando la cuenta se encuentre inmovilizada sin saldo a favor del CLIENTE por más de 3 meses.
- (vii) Si el CLIENTE ingresa a un procedimiento de disolución, liquidación o concurso de acreedores.

d. Además de los casos a los que se refieren los literales b. y c. anteriores, el BANCO podrá cerrar la cuenta y/o resolver este contrato de acuerdo con lo señalado en el quinto párrafo de la cláusula 15 de este contrato.

6. Cerrada una cuenta, el saldo deudor o acreedor que resulte será exigido o entregado al CLIENTE, debiendo éste devolver de inmediato las chequeras y tarjetas que tuviere en su poder, las que dejará de utilizar de inmediato.

7. En caso de fallecimiento o liquidación del patrimonio del titular, el BANCO bloqueará las cuentas cuando sea informado por escrito o tome conocimiento de ello hasta que los herederos acrediten su condición de tales. En caso de ser una cuenta mancomunada indistinta, ésta podrá continuar activa y ser operada por el cotitular superviviente. En ese sentido, los fondos continuarán a disposición del cotitular superviviente o podrán ser puestos a disposición de los herederos del causante, previa verificación de su condición de tales por parte del BANCO.

8. EL CLIENTE declara conocer que el BANCO no incurrirá en responsabilidad alguna por los daños que sufra que se deriven de:

- (i) El ejercicio regular de un derecho o una obligación del BANCO, establecidos en las normas legales aplicables o en las presentes Condiciones Generales.
- (ii) Un hecho determinante de tercero, o la suspensión o interrupción de servicios, incluso de los canales de atención (cajeros automáticos, Banca por Internet, Banca por Teléfono, Telecrédito Web u otros) producto de la falta, interrupción o defectuoso funcionamiento de las instalaciones o equipos del BANCO o de sus proveedores, siempre que no haya mediado dolo o culpa inexcusable imputables al BANCO.
- (iii) En un hecho determinante del CLIENTE.
- (iv) En hechos derivados de casos fortuitos o fuerza mayor.

9. El CLIENTE podrá afiliarse a sistemas de débitos para pagos diversos en la misma moneda u otra distinta, asumiendo el CLIENTE los riesgos por las diferencias de cambio al momento de tramitar el cargobono. El CLIENTE debe verificar estas operaciones e informar de inmediato en caso de que no se practicasen en la oportunidad que corresponda o se realizasen de manera errada, lo que se corregirá conforme al numeral 1.d. anterior. El CLIENTE no será responsable cuando, por causa no imputable a él, el débito automático no pueda realizarse en la fecha pactada. Para afiliarse a estos sistemas el CLIENTE podrá acercarse a cualquier Oficina del BANCO y llenar el respectivo formulario de autorización de cargo en cuenta u optar por la afiliación vía la página web del BANCO (www.viabcp.com). La autorización de débito automático puede dejarse sin efecto, en cualquier Oficina del BANCO, mediante la firma de un nuevo formulario de autorización de cargo en cuenta o a través de la página web antes mencionada.

10. El CLIENTE declara conocer que, con arreglo al uso comercial, el BANCO tiene contratado un conjunto de servicios que por su naturaleza son complementarios a los servicios brindados por el BANCO, tales como programas de seguros, mecanismos de protección, sistemas de coberturas, fondos de contingencia, tanto para sus productos activos como pasivos, con la finalidad de cubrir riesgos en las operaciones y/o servicios.

La contratación de los seguros para productos pasivos será voluntaria.

Los términos y condiciones de dichos seguros, así como el costo de los mismos, constarán en el respectivo certificado de seguros y/o la Póliza correspondiente. Las modificaciones a los términos y condiciones de dichos seguros serán comunicadas a través de los mecanismos establecidos en la cláusula 14 de estas Condiciones Generales.

11. El CLIENTE señala como domicilio el indicado en este contrato. Todas las comunicaciones escritas o notificaciones judiciales o extrajudiciales que el BANCO le dirija podrán ser enviadas a dicho domicilio o a la dirección electrónica que el CLIENTE señale. Sin perjuicio de ello, el BANCO podrá emplear cualquiera de los demás medios previstos en este contrato para comunicarse con el CLIENTE.

Para que surta efectos, todo cambio de domicilio deberá ser comunicado por el CLIENTE al BANCO por escrito o por cualquiera de las otras vías que éste ponga a disposición del CLIENTE y que le serán comunicadas a través de cualquiera de los medios previstos en la cláusula 14 del contrato. El nuevo domicilio debe estar ubicado en la misma ciudad en la que el CLIENTE y el BANCO suscriben este contrato.

12. Las informaciones y documentos proporcionados por el CLIENTE al BANCO tienen carácter de Declaración Jurada, debiendo actualizarlas o corregirlas cuando éstas sufran algún

cambio.

13. El BANCO mantendrá a disposición del CLIENTE en todas sus Oficinas, canales de atención al cliente y su página web www.viabcp.com la versión vigente de este contrato y las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios y las tarifas aplicables a ellos. El CLIENTE reconoce que los cambios que se introduzcan a este contrato por el BANCO le serán oponibles una vez que le hayan sido notificados en cualquiera de las formas que señala la ley, salvo lo previsto en el tercer párrafo de la cláusula 15, dándose preferencia a mensajes a través de los estados de cuenta.

14. Para comunicar las modificaciones referidas (i) a las tasas de interés, penalidades, comisiones y gastos que generen mayores costos al CLIENTE; (ii) a la resolución del contrato por razón distinta al incumplimiento; (iii) a la limitación o exoneración de responsabilidad del BANCO; y/o (iv) a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados con las cuentas o depósitos del CLIENTE o los servicios regulados por este contrato, el BANCO usará medios de comunicación directa, tales como (a) mensajes en los estados de cuenta; (b) comunicaciones al domicilio del CLIENTE; (c) correos electrónicos; (d) llamadas telefónicas; o (e) mensajes de texto (SMS).

Para comunicar modificaciones distintas a las señaladas en el párrafo anterior, campañas comerciales y cualquier otra información relacionada con las operaciones que el CLIENTE tenga con el BANCO, así como modificaciones que sean beneficiosas para el CLIENTE, el BANCO podrá utilizar medios de comunicación tales como avisos en (i) cualquiera de sus oficinas, (ii) su página web, (iii) mensajes a través de Banca por Internet, (iv) notas de cargo, de abono o vouchers de operaciones, en tanto el CLIENTE realice operaciones y el BANCO le envíe o entregue dichas comunicaciones; (v) sus cajeros automáticos, (vi) las redes sociales, o (vii) cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional.

En caso de existir diferencia en la información de las operaciones del CLIENTE, prevalecerá aquella que se encuentre registrada en el BANCO. De no estar conforme, el CLIENTE tiene a salvo su derecho de acudir a las instancias administrativas o judiciales para ejercer su derecho al reclamo.

El CLIENTE deberá consultar el costo antes y cada vez que solicite un servicio. La realización de operaciones hará presumir que el CLIENTE se ha informado a su satisfacción sobre sus costos.

15. Los términos y condiciones pactadas en este contrato, incluyendo todas las condiciones bajo las cuales se brindan los servicios que el BANCO presta, así como las tasas de interés, comisiones, gastos y demás conceptos mencionados en el numeral 1.a., salvo los intereses correspondientes a los depósitos a plazo fijo, podrán ser modificados por el BANCO, debiendo comunicar los cambios al CLIENTE con una anticipación de 45 días, o cualquier otro plazo que las disposiciones legales establezcan, mediante aviso efectuado conforme al numeral 13 anterior.

Entre otros supuestos y sin que se pueda considerar esta lista como limitativa, las modificaciones a que se refiere el párrafo anterior podrán ser efectuadas por el BANCO –a su solo criterio– como consecuencia de (i) cambios en las condiciones de la economía nacional o internacional; (ii) cambios en el funcionamiento o tendencias de los mercados o la competencia; (iii) cambios en las políticas de gobierno o de Estado que afecten las condiciones del mercado; (iv) impacto de alguna disposición legal sobre costos, características,

definición o condiciones de los productos y servicios bancarios; (v) modificación de las características, definición, rentabilidad o condiciones de los productos por el BANCO; (vi) inflación o deflación; devaluación o revaluación de la moneda; (vii) campañas promocionales; (viii) evaluación crediticia del CLIENTE o de su empleador, de ser el caso; (ix) encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por el BANCO; (x) crisis financiera; y (xi) hechos ajenos a la voluntad de las partes; conmoción social; desastres naturales; terrorismo; guerra; caso fortuito o fuerza mayor.

De no encontrarse conforme con las modificaciones comunicadas por el BANCO, el CLIENTE podrá cerrar la cuenta y resolver este contrato, conforme a lo indicado en el numeral 5 precedente, debiendo para ello: (i) manifestar su disconformidad por escrito, (ii) resolver expresamente este contrato y (iii) proceder al pago de todo saldo deudor u obligación vencida y exigible que mantuviera pendiente frente al BANCO, derivado del uso de las cuentas o servicios a que se refiere este contrato, para lo cual contará con el plazo indicado en la legislación vigente. Si las modificaciones estuvieren asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados a las cuentas y servicios regulados por este contrato y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, la negativa del CLIENTE no implicará una resolución de este contrato. El silencio del CLIENTE constituye aceptación expresa de las modificaciones informadas por el BANCO.

De no ejercer el CLIENTE este derecho de resolución en la forma y condiciones previstas en el párrafo precedente o de continuar el CLIENTE en el uso de las cuentas, aun cuando haya manifestado su disconformidad con las modificaciones introducidas, se entenderá que el CLIENTE las acepta en su totalidad. Para estos efectos, el CLIENTE expresamente consiente que su silencio constituye manifestación de voluntad y aceptación de cualquier modificación contractual comunicada conforme a los mecanismos estipulados en el párrafo precedente.

El BANCO podrá modificar los contratos celebrados con el CLIENTE en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo a que se refiere el primer párrafo de esta cláusula, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas; por consideraciones del perfil del CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo; si el BANCO advirtiese indicios de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares o sospechosas; si a criterio del BANCO existiese duda o conflicto sobre la legalidad o legitimidad de la procedencia de los fondos, valores o activos depositados en la cuenta del CLIENTE; si mantener vigente el contrato implicase el incumplimiento de alguna disposición legal, en especial aquellas referidas a políticas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo; o por falta de transparencia del CLIENTE.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considerará que hay falta de transparencia del CLIENTE cuando en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por éste antes de la contratación o durante la relación contractual con el BANCO, cuando existan indicios de que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o

inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el CLIENTE al BANCO y ello pueda repercutir negativamente en el riesgo de reputación o legal del BANCO.

Si el BANCO decidiese resolver el contrato suscrito con el CLIENTE o modificar las condiciones contractuales por las causales indicadas en el cuarto y quinto párrafos de esta cláusula, remitirá una comunicación al CLIENTE, dentro de los 7 días posteriores a dicha modificación o resolución, en la que señalará que la resolución o modificación del contrato se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en aquellos casos en los que ésta se produzca como consecuencia de la detección de indicios de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos del BANCO o por la falta de transparencia a que se refiere el sexto párrafo de esta cláusula.

16. El CLIENTE reconoce que las sumas de dinero que entrega al BANCO y que éste recibe en alguna de las diferentes modalidades establecidas en el presente contrato se entregan en calidad de depósito en la modalidad de depósito irregular, conforme a las normas del Código Civil y la Ley de Bancos; es decir que las sumas de dinero que el BANCO recibe en depósito son de libre uso y disposición por el BANCO, el mismo que debe devolverlas al CLIENTE en los términos y condiciones pactados en cada operación y conforme a los términos y condiciones de este contrato.

17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: El BANCO informa al CLIENTE que, de acuerdo a la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y las demás disposiciones complementarias, el BANCO está legalmente autorizado para tratar la información que el CLIENTE le entrega sobre su situación personal, financiera y crediticia (la "Información") con la finalidad de ejecutar la relación contractual que origina este contrato. Asimismo, el BANCO informa al CLIENTE que para dar cumplimiento a las obligaciones y/o requerimientos que se generen en virtud de las normas vigentes en el ordenamiento jurídico peruano y/o en normas internacionales que le sean aplicables, incluyendo pero sin limitarse a las vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y normas prudenciales, el BANCO podrá dar tratamiento y eventualmente transferir su información a autoridades y terceros autorizados por ley.

El CLIENTE reconoce que estarán incluidos dentro de su información todos aquellos datos, operaciones y referencias a los que el BANCO pudiera acceder en el curso normal de sus operaciones, ya sea por haber sido proporcionados por el CLIENTE o por terceros o por haber sido desarrollados por el BANCO, tanto en forma física, oral o electrónica y que pudieran calificar como "Datos Personales" conforme a la legislación de la materia.

En virtud de lo señalado, el CLIENTE autoriza expresamente a BANCO a incorporar su información al banco de datos personales de usuarios de responsabilidad del BANCO, almacenar, dar tratamiento, procesar y transferir su información a sus subsidiarias, afiliadas y socios comerciales listados en la página web del BANCO (las "Terceras Empresas") conforme a los procedimientos que EL BANCO determine en el marco de sus operaciones habituales.

Asimismo, el CLIENTE autoriza al BANCO a utilizar su información a efectos de: (i) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquiera

de los productos o servicios del activo que el BANCO brinda, incluyendo pero sin estar limitado a créditos directos e indirectos, tarjetas de crédito y otras líneas de crédito; (ii) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquiera de los productos o servicios del pasivo que el BANCO brinda, incluyendo pero sin estar limitado a cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas CTS y depósitos a plazo; (iii) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquier otro producto o servicio del BANCO o de las Terceras Empresas; y, (iv) transferirla a las Terceras Empresas a efectos de que cada una de ellas pueda ofrecerle sus productos o servicios, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático.

El CLIENTE reconoce haber sido informado que su información podrá ser conservada, tratada y transferida por el BANCO a las Terceras Empresas hasta diez años después de que finalice su relación contractual con el BANCO. El CLIENTE puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, siempre que cumpla con los requisitos exigidos por las normas aplicables, dirigiéndose al BANCO de forma presencial en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional en el horario establecido para la atención al público, a través de Banca por Internet o vía Banca por Teléfono.

El CLIENTE se obliga a mantener permanentemente actualizada su información durante la vigencia de este contrato, especialmente en cuanto se refiere a su nacionalidad, lugar de residencia, situación fiscal o composición accionaria de ser el caso.

18. El CLIENTE autoriza al BANCO a enviar, a través de mensajes de texto a su teléfono celular (SMS), llamadas telefónicas a su teléfono fijo o celular, mensajes de correo electrónico a su correo personal o comunicaciones enviadas a su domicilio, promociones e información relacionada a los servicios y productos que el BANCO, sus subsidiarias o afiliadas ofrecen directa o indirectamente a través de las distintas asociaciones comerciales que el BANCO pueda tener, e inclusive requerimientos de cobranza respecto de las deudas que pueda mantener el CLIENTE con el BANCO. Tratándose de información promocional, el CLIENTE tendrá el derecho de solicitar al BANCO el no envío de este tipo de información.

19. Las modalidades de cuentas y/o depósitos mencionados en las siguientes secciones se regirán por estas Condiciones Generales y por las especiales que a continuación se señalan para cada una de ellas, así como por las disposiciones legales aplicables.

20. Se encuentran cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósitos, hasta por el valor publicado oportunamente por la SBS, (i) los depósitos nominativos, bajo cualquier modalidad, de las personas naturales y jurídicas privadas sin fines de lucro; (ii) los intereses devengados por los depósitos antes referidos, a partir de la fecha de constitución o de su última renovación; y, (iii) los depósitos a la vista de las personas jurídicas, exceptuando los correspondientes a las empresas del sistema financiero. En el caso de existir cuentas mancomunadas, su monto se distribuye a prorrata entre los titulares de la cuenta de que se trate; y la cobertura tiene lugar, respecto de cada uno de ellos, con arreglo a los límites, restricciones y condiciones señalados en la Ley de Bancos. El valor de cobertura a la fecha de firma de este documento se encuentra indicado en la Página Web del BANCO (www.viabcp.com).

21. En caso de disconformidad con el servicio brindado por el BANCO, el CLIENTE podrá presentar su reclamo en Banca por Teléfono, Oficinas del BANCO y cualquier otro canal que este último implemente e informe al CLIENTE, o recurrir –en caso lo considere pertinente– a las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

22. El CLIENTE se somete a la competencia y jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad donde se celebra este contrato, para todos los efectos derivados de él.

Condiciones Especiales

En forma adicional a las Condiciones Generales antes señaladas, las cuentas y servicios del BANCO se rigen por las siguientes condiciones:

DE LAS CUENTAS CORRIENTES BANCARIAS

1. Al abrir cuentas corrientes, se especificará si ellas operarán con chequera o sin ella. No está autorizado el giro de cheques sin fondos observándose la ley aplicable en materia de giro de cheques y sanciones por falta de fondos. Eventualmente el BANCO podrá atender el pago de cheques u órdenes de pago por encima del saldo disponible del CLIENTE, sujeto a que de inmediato el CLIENTE reembolse el importe que el BANCO cubrió, y sin que este acto obligue al BANCO a conceder nuevos sobregiros. En el caso de depósito de cheques girados contra otro banco, el CLIENTE declara conocer que el BANCO podrá otorgarle adelantos contra los cheques de otro banco, adelantos que tendrán la calidad de sobregiro. En caso de que esos cheques no fueran efectivamente pagados, el CLIENTE deberá devolver al BANCO las sumas entregadas en sobregiro.

2. La liquidación periódica de la cuenta constará en el Estado de Cuenta que al final de cada período se enviará al domicilio del CLIENTE o, si así hubiera sido pactado entre las partes, sin costo en forma electrónica a la dirección de correo electrónico que el CLIENTE haya señalado, adonde además se le remitirá toda información relacionada con la cuenta.

Si el CLIENTE no recibiera el Estado de Cuenta dentro de los 10 días calendario siguientes al cierre del período, deberá solicitarlo por escrito o a través de los canales que el BANCO haya habilitado para tal fin, presumiéndose en caso contrario su oportuna recepción.

3. La validez de los abonos y cargos que consten en boletas, extractos o resúmenes de movimientos u otros documentos está sujeta a que figuren en el Estado de Cuenta por ser aquellos referenciales, siendo el Estado de Cuenta el único documento definitivo y válido sobre tales movimientos.

Si dentro de los 30 días calendario siguientes a su recepción, el CLIENTE no formulara observaciones al Estado de Cuenta o lo hiciera en términos generales o sin especificar los conceptos o partidas, se considerarán aprobados los registros y el saldo al cierre del período, sin perjuicio del derecho del CLIENTE de acudir a las instancias administrativas o judiciales para ejercer su derecho al reclamo.

4. Todo saldo deudor en cuenta corriente devenga los intereses, comisiones y gastos indicados en la Cartilla Informativa anexa, sin perjuicio de lo señalado en la cláusula 15 de las Condiciones Generales.

5. Los cheques se emitirán solo en los talonarios entregados por el BANCO o en los que éste autorice a pedido del CLIENTE, por lo que el CLIENTE acepta asumir expresamente la responsabilidad por cualquier perjuicio y responsabilidad derivado de su empleo.

6. El CLIENTE, aún cuando no tenga fondos en la cuenta, se obliga a dar inmediato aviso por escrito en caso de pérdida, extravío, sustracción o deterioro de cheques, debiendo iniciar de inmediato - en caso corresponda- la acción judicial de ineficacia.

7. Si de la liquidación definitiva al cierre de la cuenta resultase un saldo deudor, el BANCO procederá -en caso de no atenderse su requerimiento- a girar una Letra de Cambio a la Vista, que incluirá intereses hasta la fecha de su giro conforme a ley, y dará inicio a la acción legal correspondiente. La acción se hará extensiva al cobro de las comisiones, gastos e intereses compensatorios y moratorios que seguirán generándose con las tasas vigentes de acuerdo a la Cartilla de Información, aun cuando no estén anotadas en la Letra de Cambio a la Vista.

8. El BANCO queda autorizado a proporcionar informaciones sobre el cumplimiento de las obligaciones del CLIENTE a centrales de riesgo y terceras personas, pudiendo difundirse y/o comercializarse dichas informaciones. El BANCO se obliga a rectificar las informaciones que no correspondan.

9. El CLIENTE autoriza al BANCO a verificar las informaciones proporcionadas por él, intercambiarlas con otros acreedores, incluso centrales de riesgo. Asimismo, autoriza al BANCO a obtener información sobre su patrimonio, cumplimiento de pagos con terceros y transacciones bancarias y crediticias, siendo de su cargo -cuando corresponda- los costos que ello demande.

DEPÓSITOS DE AHORROS

1. Los saldos, cargos y abonos en estas cuentas constarán en registros electrónicos que se encontrarán a disposición del CLIENTE a través de la página web del BANCO. El CLIENTE podrá solicitar el envío del extracto de todos los movimientos producidos en sus cuentas, a su correo electrónico, sin costo, o en físico, asumiendo en este último caso los costos asociados e indicados en la Cartilla de Información.

2. El CLIENTE declara reconocer que las cuentas operan con Tarjetas de Débito prescindiendo del uso de libretas y firmas manuscritas, siendo suficiente para realizar abonos o retiros que el CLIENTE utilice su Tarjeta y Clave Personal a que se refiere el numeral 1 de la sección Tarjetas de Débito y Otros, y observe las condiciones que rijan su operativa.

3. Si el único titular de la cuenta fuera un menor de edad, los retiros podrán ser hechos por sus representantes legales (padres o tutores), siempre que cuenten con autorización judicial para tal efecto.

4. El BANCO podrá establecer un plazo fijo, un número limitado de retiros dentro de un periodo determinado, u otras condiciones especiales, según la modalidad de depósito que haya elegido el CLIENTE, los mismos que constarán en la Cartilla Informativa anexa a este contrato. La tasa de interés y frecuencia de capitalización son fijadas por el BANCO, de conformidad con lo indicado en la cláusula 15 de las Condiciones Generales.

5. Las cuentas de ahorros también podrán operar como cuentas en las que se recibe abonos de fondos provenientes de remuneraciones, en cuyo caso podrán ser incluidas en alguno de los programas de beneficios que el BANCO ofrece a sus clientes conforme se indica en la Cartilla Informativa adjunta a este contrato. Estas cuentas tienen como característica conceder a su titular una línea de crédito siempre y cuando cumpla con los requisitos y condiciones establecidos por el BANCO para el otorgamiento de dicho

beneficio, los mismos que se indican en la página web del BANCO.

DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

1. El CLIENTE podrá elegir cualquiera de las siguientes modalidades de depósito a plazo:

- (i) Renovación automática al vencimiento;
- (ii) Cancelación al vencimiento; o
- (iii) Cancelación al vencimiento con abono en cuenta.

El CLIENTE declara conocer y aceptar expresamente que, en caso de renovación automática al vencimiento, ésta se hará por el mismo plazo y con la tasa de interés vigente en el BANCO en ese momento para ese tipo de depósitos.

En caso de cancelación al vencimiento, si el CLIENTE no retira sus depósitos, se le pagará en lo sucesivo la tasa de ahorros menor vigente en el BANCO. El CLIENTE podrá optar por las siguientes modalidades de pago de intereses:

- (i) Abono en la misma cuenta a plazo al vencimiento;
- (ii) Abono en otra cuenta al vencimiento; o
- (iii) Abono en otra cuenta cada 30 días.

2. En estas cuentas no podrán hacerse retiros ni abonos durante el plazo pactado; en caso de retiros, el CLIENTE pagará las penalidades pactadas que constan en la Cartilla Informativa atendiendo al plazo pactado y el transcurrido efectivamente.

3. La tasa de interés será fijada por el BANCO según el plazo efectivo del depósito conforme consta en la Cartilla Informativa.

4. Estas condiciones pueden ser modificadas por el BANCO conforme a ley o conforme a los términos señalados en el presente documento.

COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS (CTS)

1. El BANCO mantendrá el depósito CTS en una cuenta sujeta a las condiciones de la ley de la materia y que tendrá carácter de intangible e inembargable.

2. Siempre que el CLIENTE así lo autorice, las comunicaciones a los titulares de cuentas CTS se remitirán al domicilio del respectivo empleador. Eventualmente el BANCO podrá enviarlas al domicilio del CLIENTE. El registro del domicilio del CLIENTE no impide que las comunicaciones se le continúen cursando a través de su empleador, conforme a la ley de la materia.

3. El retiro total de los fondos sólo procederá al cese del trabajador y previo cumplimiento de las demás formalidades que el BANCO o la ley tengan establecidos para estos casos. Sin perjuicio de lo antes señalado y teniendo en cuenta que, mientras no se ponga fin al régimen de sociedad de gananciales, la CTS tiene la calidad de bien común a partir del matrimonio civil (o de haber transcurrido dos años continuos de la unión de hecho), los retiros solamente serán atendidos por el BANCO si no se recibiese aviso por escrito del cónyuge/conviviente en que indique su necesaria concurrencia.

4. Los traslados a otro depositario autorizado se atenderán conforme a la legislación vigente.

CUSTODIA DE VALORES

1. Los valores representados en títulos físicos o mediante anotación en cuenta y los documentos en general (los "Valores") que el BANCO reciba en calidad de custodia y/o depósito, a su entrega y retiro serán anotados en un registro

en el sistema de custodia del BANCO denominado Cuenta Custodia. Tratándose de Valores representados en títulos físicos, éstos serán ingresados y custodiados en la bóveda del BANCO.

2. La custodia de los Valores conlleva su administración general, estando el BANCO facultado a recibir los pagos de su valor, sus frutos y rentas, carjes y, en general, todos los derechos según su naturaleza, registrando ello en la Cuenta Custodia. El CLIENTE acepta que los abonos que se efectúen en su cuenta dineraria por pago de beneficios de cualquier tipo se harán al tipo de cambio vigente en el BANCO en el momento de la operación, sin responsabilidad del BANCO por cualquier diferencia de cambio. Los dividendos se recibirán y podrán entregarse directamente a sus titulares, ya sea en ventanilla o mediante abono en cuenta dineraria del CLIENTE en el BANCO. El ejercicio de derechos especiales distintos a los antes indicados, serán de cargo del CLIENTE, salvo que éste faculte al BANCO proveyéndolo de los medios, instrucciones y recursos respectivos.

3. Los gastos y comisiones que la custodia de los Valores devengue serán cargados en cualquiera de las cuentas del CLIENTE, conforme a lo previsto en el numeral 1.a. de las Condiciones Generales. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a que éste pueda descontar de los dividendos pendientes de entrega, los gastos y costos correspondientes a eventos corporativos acordados por los emisores, en caso de que el CLIENTE no hubiere realizado directamente dichos pagos al emisor de los Valores, a CAVALI o al propio BANCO; así como los gastos y comisiones que genere la custodia de los Valores.

TARJETAS DE DÉBITO Y OTRAS

1. El BANCO entrega al CLIENTE, en sobre cerrado, una tarjeta numerada, para su exclusivo uso personal e intransferible, que cuenta con elementos electrónicos y/o digitales que identifican a su titular como tal (la "Tarjeta"). Su empleo sustituye al documento oficial de identidad. La Clave Personal correspondiente a la Tarjeta sustituye a la firma gráfica o manuscrita del CLIENTE, con igual validez que la firma gráfica o manuscrita conforme a los arts. 141 y 141-A del Código Civil.

2. El CLIENTE acepta que la Tarjeta le permite realizar las diversas transacciones que admiten los diversos canales de atención del BANCO y que se indican en la cláusula 3 de las Condiciones Generales, así como acceder a otros servicios prestados por redes de bancos corresponsales, inclusive vía Internet, de acuerdo a los procedimientos y condiciones establecidos por el BANCO. El CLIENTE podrá solicitar la supresión o reactivación de los mencionados servicios en cualquier Oficina del BANCO, en Banca por Teléfono o en cualquier otro medio que el BANCO ponga a su disposición y comunique al CLIENTE.

3. El CLIENTE declara conocer que los servicios prestados a través de bancos corresponsales o entidades asociadas del país o del exterior, se rigen por los límites y otras condiciones que establezcan dichos bancos o entidades para sus propios canales y las condiciones de cada país, de las mismas que el CLIENTE deberá informarse antes de su uso.

4. Toda operación efectuada con la Tarjeta (físicamente o con su numeración) y la Clave Personal se considera indubitablemente efectuada por el CLIENTE en la fecha en que se realice.

5. El CLIENTE se obliga a mantener a buen resguardo y bajo su posesión física la Tarjeta; así como en total reserva la Clave Personal, la misma que debe modificar directamente las veces que considere conveniente, especialmente cuando presuma que ésta pudiera haber trascendido a terceros. Salvo las excepciones expresamente establecidas por la legislación aplicable, el CLIENTE asume la responsabilidad total por las transacciones que se efectúen utilizando la Clave Personal.

El CLIENTE debe adoptar las siguientes medidas de seguridad: (i) antes de realizar la primera operación, el CLIENTE debe cambiar su Clave Personal, (ii) la Clave Personal debe ser de fácil recordación pero no debe incluir datos de fácil asociación con el CLIENTE (como cumpleaños, documento de identidad, o similares), (iii) cuando digite su Clave Personal, el CLIENTE deberá tapanla para evitar que terceros tengan acceso a la misma, y (iv) la Tarjeta es personal e intransferible, por tanto el CLIENTE no deberá entregarla a ningún tercero.

6 La Tarjeta permite el acceso en la secuencia establecida por el BANCO, a las distintas cuentas o depósitos, en moneda nacional o extranjera, que el CLIENTE hubiera afiliado; así como a otros servicios que el BANCO ofrece bajo las respectivas condiciones. Opera a través de las oficinas, cajeros automáticos, vía Internet u otros medios y/o servicios del BANCO, así como de una amplia red de establecimientos, puntos de venta y bancos corresponsales del país y del exterior.

7. Cuando el titular de la Tarjeta es una persona jurídica, su uso está limitado a los servicios que el BANCO determine y le comunique oportunamente a través de los medios a que se refiere la cláusula 14 de las Condiciones Generales. Las personas jurídicas podrán ser usuarias de una o más Tarjetas, siempre que sus representantes tengan poder suficiente para disponer de los fondos a su sola firma.

8. La utilización de la Tarjeta dentro o fuera del país procederá solamente si las cuentas o depósitos tienen fondos disponibles o líneas de crédito o sobregiros que el BANCO queda facultado mas no obligado a conceder. Con el uso de la Tarjeta y Clave Personal el CLIENTE podrá disponer de la línea de crédito de sus tarjetas de crédito afiliadas a la Tarjeta; autorizar cargos contra sus cuentas afiliadas a la Tarjeta; así como concertar créditos con el BANCO, pudiendo el BANCO desembolsar tales créditos en la cuenta que el CLIENTE le indique, aun cuando dicha cuenta no se encuentre afiliada a la Tarjeta. El BANCO podrá establecer límites para las operaciones que se realizan con la Tarjeta, los que podrán diferenciarse según los distintos canales de atención. El CLIENTE deberá consultar tales límites en www.viabcp.com u Oficinas del BANCO.

9. El tipo de cuenta, operaciones y servicios a los que se puede acceder con la Tarjeta, así como las modalidades y restricciones de su empleo, pueden ser modificados o suprimidos por el BANCO, lo que será previamente informado al CLIENTE conforme a lo señalado en la cláusula 14 de este contrato. El CLIENTE se obliga a seguir las normas y condiciones aplicables a cada servicio.

10. El BANCO no asume responsabilidad en caso los establecimientos afiliados a los sistemas de tarjetas de débito se negasen a aceptarlas. Tampoco se responsabiliza por la negativa a la devolución, ni por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios que adquiera el CLIENTE en los puntos de venta y/o prestación de

servicios adquiridos con el uso de la Tarjeta.

11. El CLIENTE debe comunicar de inmediato al BANCO, utilizando los medios que éste haya dispuesto para tal efecto y que constan en la página web del BANCO, la pérdida, extravío o sustracción de la Tarjeta aún en los casos en que la Tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico del BANCO o de la red de bancos corresponsales del país o del exterior, oportunidad en la que se le proporcionará un código de bloqueo registrando el día y la hora de dicha comunicación. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. Salvo las excepciones expresamente establecidas por la legislación aplicable, las consecuencias por la falta de observancia de la obligación antes descrita, aún por fuerza mayor o caso fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá las operaciones o consumos realizados en forma irregular o fraudulenta con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para bloquear la Tarjeta.

12. Podrán emitirse tantas Tarjetas como titulares tengan las cuentas afiliadas al sistema, para operar con las Claves Personales que cada usuario establezca, sobre todas o aquellas cuentas que señalen, siempre y cuando las cuentas sean de disposición indistinta de ellos.

13. Cuando las transacciones que realice el CLIENTE usando la Tarjeta, o por otros medios autorizados por el BANCO, sean en monedas distintas a las de la cuenta, el BANCO podrá cargar su importe en las secuencias que tenga establecidas, por el equivalente al monto de la moneda pertinente y al tipo del cambio venta (o compra si se carga una cuenta de moneda extranjera) que tenga vigente el BANCO en el momento del cargo para el canal en que se realiza la operación, y cuyo producto abonará al beneficiario, quedando liberado de toda responsabilidad por eventuales diferencias de cambio.

14. En casos de suspensión de servicios o de cierre de cuentas conforme a lo establecido en las Condiciones Generales, el BANCO puede exigir al CLIENTE devolver de inmediato la Tarjeta; en cuyo caso el CLIENTE asumirá todas las responsabilidades por el uso irregular de la misma. El BANCO está autorizado a retener, directamente o a través de otras entidades afiliadas a su sistema, aquellas Tarjetas que le sean presentadas para cualquier transacción y cuya vigencia haya expirado o caducado por cualquier causa.

15. El BANCO podrá poner a disposición del CLIENTE, además de la Tarjeta, otras tarjetas distintas para su empleo en otros servicios que pueda establecer. A éstas les serán de aplicación las presentes condiciones en lo que les resulten aplicables y aquellas otras que el BANCO establezca para cada tarjeta según su destino y finalidad.

16. Las condiciones para el uso de la Tarjeta y de la Clave Personal podrán ser modificadas por el BANCO, bastando para ello que lo comunique al CLIENTE en la forma y plazo señalados en las cláusulas 14 y 15 de las Condiciones Generales de este documento. La continuación en la realización de operaciones a través de los distintos canales puestos a disposición por el BANCO y que requieran el uso de la Tarjeta o Clave Personal significará la total aceptación de las nuevas condiciones por el CLIENTE.

AFILIACIÓN A SERVICIOS POR INTERNET.

1. El CLIENTE podrá recibir información en línea a través de Banca por Internet, Banca Móvil, Telecrédito Web u otros canales que el BANCO implemente y cuyo uso está sujeto a

la disponibilidad técnica que los proveedores de dichos servicios otorguen, afiliando la Tarjeta a una Clave Personal y confidencial conformada por 6 dígitos u otra forma de codificación que establezca el BANCO, denominada "Clave de Internet".

2. La Clave de Internet es generada por el propio CLIENTE, sin intervención del BANCO, y debe ser modificada por el CLIENTE con la frecuencia que éste estime conveniente, teniendo en consideración –en lo que fuere aplicable– las medidas de seguridad ya previstas para el uso de la Clave Personal.

3. Una vez que el CLIENTE haya generado la Clave de Internet, el BANCO le enviará un correo electrónico a la dirección indicada por aquél, señalando que su Clave de Internet se encuentra activada, pudiendo hacer uso del sistema de operaciones en línea a través de Banca por Internet.

4. En caso el CLIENTE desee desafiliar su Tarjeta de la Clave de Internet deberá solicitarlo por escrito o a través de la Banca por Teléfono del BANCO. Esta desafiliación se hará efectiva cuando el BANCO comunique en vía de confirmación y a través del correo electrónico al CLIENTE que su Tarjeta ha sido desafiliada.

5. El CLIENTE declara conocer los riesgos asociados al uso de los sistemas de operaciones en línea vía Internet (incluyendo phishing, pharming y otras modalidades de fraude electrónico), asumiendo los riesgos y responsabilidades derivadas del uso de los mismos, salvo aquellos casos que sean de exclusiva responsabilidad del BANCO. EL CLIENTE es responsable por la realización de operaciones en equipos y redes seguras, que cuenten con programas antivirus actualizados y de realizar sus operaciones cuidando de seguir pautas y recomendaciones de seguridad informática.

CLAVE DIGITAL.

1. El CLIENTE declara conocer que la Clave Digital es una medida adicional a la Clave Personal, consistente en una clave de acceso actualizada periódicamente, que será visualizada en un dispositivo que podría serle entregado por el BANCO ("Clave Digital Token") o en un dispositivo de propiedad del CLIENTE (siempre que se cumplan las condiciones tecnológicas para su uso establecidas por el BANCO) únicamente en la medida que el CLIENTE lo solicite.

2. El CLIENTE declara que ha sido informado por el BANCO que podrá utilizar la Clave Digital para efectuar operaciones monetarias y contratar créditos o servicios en línea en todas las cuentas que mantenga en el BANCO, a través de Banca por Internet, Banca Móvil y Telecrédito Web, así como en otros canales que el BANCO pueda implementar a futuro y que requieran el uso de la Clave Digital.

3. El CLIENTE declara –siendo esta declaración únicamente aplicable en caso de que el CLIENTE haya solicitado al BANCO la Clave Digital Token– que en este acto recibe del BANCO la Clave Digital Token con su respectivo Manual de Uso, tomando conocimiento en este acto de su fecha de expiración, cuyo detalle se encuentra a la vista del CLIENTE en el mismo dispositivo, fecha en la que deberá gestionar la entrega de una nueva Clave Digital Token a efecto de poder continuar efectuando operaciones en sus cuentas a través de Banca por Internet, Banca Móvil u otros canales que el BANCO pueda implementar a futuro y que requieran el uso de la Clave Digital.

4. El CLIENTE se obliga a custodiar la Clave Digital Token y mantenerla bajo su posesión en todo momento. El CLIENTE debe comunicar de inmediato al BANCO, utilizando los medios que éste haya dispuesto para ese efecto, del extravío o sustracción de la Clave Digital Token, oportunidad en que se asignará un código de bloqueo registrando el día y hora de dicha comunicación y se procederá a desactivarla. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. Salvo las excepciones expresamente establecidas por la legislación aplicable, las consecuencias por la falta de observancia de esta obligación, aún por fuerza mayor o caso fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá las operaciones o consumos realizados en forma irregular o fraudulenta con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para desactivar la Clave Digital.

5. Toda operación efectuada por Internet -o en el futuro, por el resto de canales- con la Clave Digital que genere la Clave Digital Token, se reputa indubitablemente efectuada por el CLIENTE en la fecha en que ésta se realice.

6. Las solicitudes para la entrega de Claves Digitales Token adicionales y/o por reposición serán atendidas por el BANCO después de que el CLIENTE haya realizado el pago correspondiente por el mismo, el cual se encuentra detallado en el Tarifario.

7. Las condiciones para el uso de la Clave Digital podrán ser modificadas por el BANCO, bastando para ello que lo comunique al CLIENTE observando lo señalado en las cláusulas 13, 14 y 15 de las Condiciones Generales de este documento. La continuación en la realización de operaciones a través de Internet u otro canal mediante el empleo de la Clave Digital significará su total aceptación de las nuevas condiciones.

8. El CLIENTE declara conocer de los riesgos asociados al uso de los sistemas de operaciones en los canales respectivos, asumiendo los riesgos y responsabilidades derivadas del uso de los mismos, salvo que se acredite la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos del BANCO.

AFILIACIÓN AL SERVICIO BANCA MÓVIL

1. El CLIENTE podrá afiliarse a la Tarjeta de Débito al servicio de Banca Móvil para efectuar las operaciones definidas por el BANCO (i) a través del sistema de envío de mensajes de texto cortos (SMS) por teléfono celular o (ii) usando las aplicaciones móviles que el BANCO ponga a su disposición en su teléfono inteligente. Dichas operaciones y/o aplicaciones podrán ser ampliadas, modificadas o suprimidas por el BANCO, observando lo señalado en las cláusulas 13, 14 y 15 de las Condiciones Generales de este documento.

2. El CLIENTE declara conocer que para acceder al servicio de Banca Móvil deberá contar con una Tarjeta de Débito activa y un dispositivo móvil (teléfono celular o teléfono inteligente) afiliado al servicio de Banca Móvil, así como observar el procedimiento establecido en la página web del BANCO para la realización de operaciones en Banca Móvil. Además, para que el CLIENTE use el servicio de Banca Móvil en su teléfono celular, deberá encontrarse afiliado al servicio de envío de mensajes de texto (SMS) y haber asignado un seudónimo a las cuentas y teléfonos celulares que registre.

3. Una vez que el BANCO haya procesado las operaciones solicitadas por el CLIENTE a través del servicio de Banca Móvil, enviará al CLIENTE una comunicación electrónica informándole tal hecho y dichas operaciones se tendrán

como efectuadas, válidas y aceptadas por el CLIENTE.

4. El CLIENTE se obliga a comunicar al BANCO, de manera inmediata y por cualquiera de los medios que el BANCO pone a su disposición, la pérdida o sustracción del dispositivo móvil, con la finalidad de que el BANCO desafilie al CLIENTE del servicio de Banca Móvil. El CLIENTE será responsable de todas las operaciones que se realicen mediante la utilización de su dispositivo móvil antes de la comunicación al BANCO. El CLIENTE está obligado y es de su absoluta responsabilidad comunicar la pérdida de su dispositivo móvil a la compañía de telecomunicaciones respectiva y anular y/o suspender dicho servicio.

5. Asimismo, el CLIENTE declara conocer que en caso de pérdida, destrucción, sustracción o cambio de su Tarjeta de Débito, el servicio de Banca Móvil será suspendido hasta que afilie una nueva Tarjeta de Débito a dicho servicio.

6. En caso el CLIENTE utilice el servicio de Banca Móvil a través de un teléfono inteligente: (i) podrá optar porque el número de su Tarjeta de Débito quede grabado en la pantalla de acceso del dispositivo móvil; (ii) la aplicación móvil tendrá acceso a su agenda de contactos grabada en el dispositivo móvil, para facilitarle el uso de la información ahí contenida durante la realización de operaciones a través del servicio de Banca Móvil; y (iii) podrá optar por grabar algunas operaciones como "favoritas", en cuyo caso no será necesario que digite su Clave Digital para realizar dichas operaciones en siguientes oportunidades, asumiendo el CLIENTE plena responsabilidad por las transacciones realizadas de esta manera, salvo que hubiese mediado dolo o culpa inexcusable del BANCO. El CLIENTE podrá optar expresamente porque las operaciones grabadas como "favoritas" si requieran el uso de la Clave Digital en todos los casos.

7. Siempre que no haya mediado dolo o culpa inexcusable del BANCO, este no asume ninguna responsabilidad por cualquier problema o inconveniente imputable a terceros, de índole técnico, físico, caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución, o no permita la realización exitosa del servicio Banca Móvil.

8. El CLIENTE declara que ha sido informado por el BANCO de las comisiones aplicables a este servicio, las cuales se encuentran detalladas en el Tarifario del BANCO.

ANEXO N° 05

Banco de Crédito **BCP**

Operación Solicitada **AP. CTA SUELDO MODIF. DE SERVICIOS**

Datos básicos del cliente

Nombre Completo

D.N.I.

Dirección Domicilio

Telefono Fijo

Nacimiento

RB.DANIEL H

Estado Civil

Productos y servicios

Titular

Cuenta Ahorros

Solicitud de afiliación a clave internet

Sí No

Tarjeta Electrónica

Tipo

Credimás

Número

Declaraciones y firmas

Las cuentas, depósitos, tarjetas electrónicas y demás servicios que se abren o presten en mérito a la presente solicitud, estarán regidos por las condiciones que constan en el contrato que rige las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, el mismo que declaro haber leído y aceptar en su integridad. Declaro así mismo, haber recibido una copia del contrato. La información proporcionada tiene carácter de declaración jurada por lo que su veracidad es de mi total responsabilidad. Los certificados Bancarios emitidos se rigen adicionalmente por las condiciones que constan en el respectivo certificado.

Asimismo, declaro y reconozco que los datos y declaraciones consignadas en este documento son exactos, ciertos y fidedignos. Por este acto, dejo expresa constancia que instruyo y autorizo al Banco a modificar y/o sustituir el último domicilio que el Banco tuviere registrado, por el indicado en este documento, autorizando en consecuencia al Banco para aplicar el nuevo domicilio a todos los demás productos o servicios que tengo o puede tener en el Banco.

--	--

Legal

Huella dactilar Firma centrada, no debe exceder del recuadro

Para uso exclusivo del Banco

Plataforma de ventas/ Ejecutivo de negocios	Legal	Recaudaciones
Firma y Sello	Firma y Sello	Firma y Sello

SPIN (ex Recaudaciones) - Clave Internet Original

Matrícula vendedor

S01981

Oficina

570 - 000

BCP 2012 - 100000 Pta. 00011 Mod. 01.010 (Inscripción)

Cartilla Informativa de Cuentas Transaccionales:
Cuenta Sueldo con Adelanto de Sueldo

La Cuenta Sueldo BCP
Te ofrece todo un programa
de beneficios.

*Ten presente que es una
cuenta para recibir tu
sueldo y nunca te cobra
mantenimiento.*

1. Tasas y comisiones de tu cuenta

Tasa de Interés (TEA)	Soles S/:	Dólares \$	
	0.0616% anual	0.0616% anual	<ul style="list-style-type: none"> Los intereses son abonados en tu cuenta el último día de cada mes (Año 360 días) La tasa de interés efectiva anual (TEA) es igual a tu tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) Saldo mínimo de equilibrio: A partir de cualquier monto

2. Aprovecha tus operaciones gratis y evita comisiones

Depósitos y retiros en Oficinas	Ilimitados depósitos gratis y 5 retiros
Operaciones en Cajeros Automáticos, Agentes BCP y Canales Electrónicos	Todas tus operaciones gratis
Envíos de estado de cuentas por email	Gratis
Mantenimiento de Credimás	Gratis
Mantenimiento de Credimás Oro (opcional)	\$ 1.20 o S/ 3.60 mensual

3. Comisiones y gastos por operaciones

	Soles	Dólares	
Por más de 5 retiros en Oficina	S/ 2.10	US\$ 0.70	Recomienda usar canales electrónicos y Agentes BCP
Depósito o retiro entre provincias (Traslación de fondos)	0.5% del monto		
	Mín. S/ 6.00	Mín. \$ 2.00	
	Máx. S/ 350.00	Máx. \$ 116.00	

4. Otras comisiones y gastos casos específicos				
		Soles	Dólares	
Por retiros de efectivo en cajeros de otro banco	En Perú	S/. 7.50	US\$ 2.50	Para retiros efectuados en otros países, excepto EE.UU., se suma al costo fijo el 1% del monto de la transacción
	En el extranjero	S/. 11.00	US\$ 3.67	
Por Reposición de Credimás o Credimás Oro	En Perú	S/. 7.00	US\$ 2.33	En caso de pérdida en el extranjero, llamar al 3119898
	En el extranjero	S/. 195.00	US\$ 65.00	En caso de pérdida en el extranjero, llamar al 3119898, se te envía al lugar de destino
Por recibir estado de cuenta físico	Cuenta en el mes	S/. 3.50	US\$ 1.25	Así podrás monitorear el manejo de tu cuenta en el mes
Por adelantar tu sueldo hasta por S/. 400		S/. 12 por vez		

5. Adelanto Cuenta Sueldo					
Línea de Crédito	"Adelanto de Sueldo"	Importe	Monto	Desembolso	Tasa de Interés
		Se informará al Cliente a su utilización a través de las pantallas de los Cajeros automáticos	Variará mensualmente, ya que se calcula en función al ingreso promedio neto mensual de las remuneraciones y de la capacidad de endeudamiento del Cliente.	Se hará en la Cuenta Sueldo, la misma donde le abonan sus haberes, sólo pudiendo disponer de esta suma mediante cajeros automáticos y mientras reciba el pago de sus haberes en dicha cuenta.	No se cobrará Tasa de Interés por la utilización del Adelanto Cta Sueldo. La Tasa de Interés Moratoria será 5% en dólares y 10% en soles.
			El monto disponible se informará a través de la pantalla del cajero automático en forma previa a la utilización que el Cliente realice.	El débito se realizará automáticamente sobre el ingreso de haberes del Cliente en la fecha en que se realice su abono.	En caso el monto a prestar es menor o igual a S/. 400 ó \$ 140, se le cobrará una comisión de S/. 12.00 ó \$ 4.00. Si el monto a prestar es mayor a S/. 400 ó \$ 140, la comisión a cobrar es S/. 30.00 ó \$ 10.00. La comisión se cobrará cada vez que se realice una utilización del Adelanto y en la misma moneda de la cuenta.
			El monto máximo de la línea será de S/. 1,000 ó \$ 340 (dependiendo de la moneda que se tenga en la Cuenta Sueldo)	En caso de incumplimiento en el pago de la cuota, luego de 35 días de deuda, el Cliente será reportado a las Centrales de Riesgo. Para evitar este problema, en caso que el empleador del Cliente no le abone el sueldo, podrá acercarse a cualquier oficina a pagar la deuda.	
				El desembolso y los pagos que realice se encuentran afectos	

* - - *

Debes considerar que las exoneraciones especiales presentadas en esta cartilla se mantendrán mientras la cuenta reciba abonos provenientes de pago de haberes. En caso de no recibir dichos abonos por 3 meses consecutivos, se aplicarán las condiciones sin costo de una Cuenta Libre BCP, las mismas que se señalan en el tarifario vigente del Banco.

Todos los retiros y depósitos realizados están sujetos al impuesto de transacciones financieras (ITF) siendo a la fecha el 0.05% del monto de la operación. Para más información ingresar a www.viabcp.com

Declaro haber leído y revisado la cartilla informativa, el contrato que rige las condiciones generales de las cuentas y servicios del Banco y la hoja de recomendaciones para un mejor uso de las cuentas. Todas las dudas y consultas relacionadas a estos documentos me fueron aclaradas y firmo con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

ANEXO N° 06

Contrato de Tarjetas de Crédito (*)

N° Solicitud _____

El CLIENTE, cuyos datos y dirección se señalan en la solicitud que antecede y forma parte de este contrato, conviene en abrir una Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria (la "Cuenta Tarjeta"), declarando conocer y aceptar las características y operatividad del Sistema de Tarjeta de Crédito que tiene establecido el BANCO DE CRÉDITO DEL PERU (el "BANCO"), cuyas generales de ley aparecen pre impresas en la solicitud antes indicada, conforme a la Hoja Resumen Informativa (la "Hoja Resumen") que el BANCO le ha entregado, los derechos y obligaciones que le corresponden como Titular y Usuario de la(s) tarjeta(s) de crédito personal(es) e intransferible(s) que el BANCO le haya expedido (la(s) "Tarjeta(s)") según las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones ("SBS") sobre Tarjetas de Crédito, y las cláusulas siguientes:

PRIMERA: DE LA CUENTA TARJETA Y DE LA LÍNEA DE CRÉDITO

Por la Cuenta Tarjeta el BANCO concederá al CLIENTE, previa evaluación y aprobación crediticia de éste, una línea de crédito revolvente (la "Línea de Crédito") por la suma inicial que se señala en la Hoja Resumen. En dicha Cuenta Tarjeta se debitarán los importes de los consumos y operaciones realizados con la(s) Tarjeta(s), ya sea en el mismo BANCO, otros bancos, establecimientos afiliados o medios diversos como banca por Internet, banca telefónica o tecnologías similares que el BANCO ponga a disposición del CLIENTE, observando los procedimientos operativos correspondientes. Además, en la Cuenta Tarjeta se cargarán los intereses, penalidades, comisiones y gastos a cargo del CLIENTE frente al BANCO. La Cuenta Tarjeta se rige, además, por las disposiciones del contrato de Cuenta Corriente del BANCO, el cual se encuentra a disposición del CLIENTE en las Oficinas del BANCO y en su página web (www.viabcp.com), así como por las normas legales aplicables, las cuales el CLIENTE declara conocer.

El CLIENTE podrá realizar los consumos y operaciones admitidas para ser realizadas con Tarjetas de Crédito, incluidas las disposiciones de efectivo que se sujetarán a la Línea de Crédito, salvo que se haya pactado límites individuales para cada una de las Tarjeta(s) o usuarios designados por el CLIENTE o que el BANCO, excepcionalmente y de acuerdo con lo señalado en la cláusula segunda de este contrato, hubiera aceptado consumos por encima de la Línea de Crédito.

El CLIENTE declara conocer que en cualquier momento durante la vigencia de este contrato podrá solicitar al BANCO, en forma expresa, hacer o no hacer uso de la disposición de efectivo con cargo a la Línea de Crédito, lo que será atendido por el BANCO a los 2 días hábiles siguientes de la fecha de presentación de la solicitud. El CLIENTE será responsable por las disposiciones de efectivo que realice con la Tarjeta o con las tarjetas adicionales dentro del plazo señalado anteriormente.

El CLIENTE asume plena responsabilidad por los consumos y cargos correspondientes al uso de su Tarjeta y de las tarjetas adicionales y de los usuarios designados por él, obligándose a pagar tales consumos y cargos conforme a lo señalado en el Estado de Cuenta.

El CLIENTE autoriza al BANCO a realizar cargos y/o extornos en la Cuenta Tarjeta, sin previo aviso, a fin de regularizar transacciones que pudiesen haber sido procesadas con error. El cargo y/o extorno serán informados al CLIENTE en su siguiente Estado de Cuenta.

SEGUNDA: EXCESOS DE UTILIZACIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITO Y RESPONSABILIDAD POR OPERACIONES NO RECONOCIDAS

El CLIENTE es responsable por el uso de la Tarjeta y de las tarjetas adicionales. El BANCO está facultado a cobrar toda suma cargada a la Cuenta Tarjeta, incluso en montos que excedan la Línea de Crédito otorgada o que correspondan a operaciones realizadas antes del aviso que dé el CLIENTE sobre el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de su Tarjeta o de las tarjetas adicionales, o de la información que ellas contienen.

El control del uso de la Tarjeta y de las tarjetas adicionales corresponde y es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, pudiendo el BANCO disponer el bloqueo de las mismas cuando se supere el monto máximo de la Línea de Crédito asignada y no decida incrementarla, aceptar su uso excepcional o suspender su utilización conforme a este contrato.

El BANCO podrá autorizar excepcionalmente al CLIENTE el uso de un monto en exceso de la Línea de Crédito. Dicho monto deberá ser fijado por el BANCO en función de, entre otros criterios, la capacidad de pago, el perfil de montos de consumo del CLIENTE y la clase de Tarjeta de la que éste sea titular. Una vez fijado el porcentaje máximo de exceso autorizado, las operaciones que realice el CLIENTE con la Tarjeta y que se encuentren dentro de ese límite quedarán automáticamente autorizadas por el BANCO.

El CLIENTE no será responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas con su Tarjeta o con las tarjetas adicionales en los casos que se señalan a continuación, salvo que el BANCO demuestre su responsabilidad:

2.1 Cuando las operaciones hayan sido realizadas luego del aviso que dé el CLIENTE sobre el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de su Tarjeta o de las tarjetas adicionales, o de la información que ellas contienen;

2.2 Si el BANCO no hubiese puesto a disposición del CLIENTE un sistema de atención que permita a los usuarios comunicar el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de su Tarjeta o de las tarjetas adicionales, o de la información que ellas contienen, los cargos indebidos y las operaciones que los usuarios no reconozcan;

2.3 Cuando la Tarjeta o las tarjetas adicionales hayan sido objeto de clonación;

2.4 Si el canal o sistema puesto por el BANCO a disposición del CLIENTE para realizar la operación hubiese presentado defectos de funcionamiento;

2.5 Si el cajero automático puesto por el BANCO a disposición del CLIENTE para realizar la operación, o el ambiente en que dicho cajero automático opere, hubiese sido manipulado;

2.6 Si se hubiese producido la suplantación del CLIENTE o de los usuarios de las tarjetas adicionales en las oficinas del BANCO;

2.7 Si se tratase de operaciones de micropago pactadas con el CLIENTE; o

2.8 Si las operaciones hubiesen sido realizadas luego de la cancelación de la Tarjeta o de las tarjetas adicionales, o cuando éstas hayan expirado.

De no estar conforme con los fundamentos del BANCO para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas con su Tarjeta o con las tarjetas adicionales, el CLIENTE tiene a salvo su derecho de acudir a las instancias administrativas o judiciales para ejercer su derecho al reclamo.

TERCERA: DE LA(S) TARJETA(S)

Toda Tarjeta tiene carácter personal e intransferible, debiendo el CLIENTE identificarse ante el establecimiento afiliado que lo exija. La Tarjeta puede ser usada en los establecimientos afiliados al Sistema de Tarjetas al que corresponde ésta (VISA, AMERICAN EXPRESS, entre otras), en el país y/o en el exterior, según corresponda, así como en las Oficinas del BANCO, cajeros automáticos propios o afiliados, terminales de venta o redes electrónicas autorizadas, inclusive Internet, usando, de ser el caso, procedimientos especiales, claves secretas de acceso, firmas digitales o electrónicas, o formularios impresos o por medios electrónicos.

Los medios de sustitución de firma servirán como medio de identificación, con prescindencia y en sustitución de la presentación de sus documentos oficiales de identidad y con igual validez que la firma gráfica o manuscrita, conforme a los artículos 141 y 141-A del Código Civil. El CLIENTE asume la obligación de mantener con el debido cuidado la Tarjeta, y en total reserva y en secreto su firma electrónica, con facultad de modificar dicha firma directamente y sin intervención del BANCO en las oportunidades y las veces que considere conveniente, debiendo hacerlo cada vez que se presuma que haya trascendido a terceros. La(s) Tarjeta(s) que expida el BANCO serán de alguna clase establecida (Clásica, Oro, Marca Privada, Nacional, Internacional, etc.), y corresponde al BANCO decidir su clase, vigencia y oportunidad de emisión, así como su sustitución por otra clase o marca. La sustitución por otra marca será comunicada al CLIENTE a través de los medios directos de comunicación a que se refiere la cláusula novena del contrato y con por lo menos 45 días calendario de anticipación.

El BANCO podrá establecer límites para las operaciones que se realizan con la Tarjeta, los que podrán diferenciarse según los distintos canales de atención. El CLIENTE deberá consultar tales límites en www.viabcp.com u Oficinas del BANCO.

CUARTA: SERVICIOS ASOCIADOS A LAS TARJETAS

El BANCO dará al CLIENTE la posibilidad de hacer uso de uno o más de los siguientes servicios:

1. Disposición de efectivo, en cuyo caso el CLIENTE deberá indicar al BANCO -para cada operación- si la disposición de efectivo deberá ser cargada en cuotas fijas mensuales y el número de cuotas aplicable. En caso de efectuar la disposición de efectivo a través de un canal distinto a la banca por Internet o al Agente BCP, para que la misma sea cargada en cuotas el CLIENTE deberá indicarlo así vía Banca por Teléfono antes de la fecha de facturación correspondiente a dicha disposición de efectivo. El silencio del CLIENTE, será interpretado como indicación de que la disposición de efectivo deberá ser cargada de manera revolvente.
2. Operaciones de compra, consumos o pagos por Internet, a través de una página web distinta de la del BANCO.
3. Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la(s) Tarjeta(s).

Los servicios aludidos en los numerales 1 y 2 anteriores se activarán automáticamente en la fecha de celebración de este contrato, mientras que el servicio a que se refiere el numeral 3 será activado por el BANCO en la fecha en la que el CLIENTE lo solicite expresamente vía Banca por Teléfono. En todos los casos, el CLIENTE podrá solicitar la supresión o reactivación de los mencionados servicios a través de la red de Oficinas del BANCO, vía banca por Internet o Banca por Teléfono.

QUINTA: PLAZO Y CAUSALES DE ANULACIÓN DE LA(S) TARJETA(S)

La(s) Tarjeta(s) se expedirá(n) por el plazo que se indique en el correspondiente plástico en la oportunidad de su emisión o renovación. Sin perjuicio de ello, el CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento al BANCO la anulación de la Tarjeta, previo pago del saldo deudor de la Cuenta Tarjeta.

SEXTA: VIGENCIA Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La vigencia de este contrato es indefinida. Sin perjuicio de ello, el BANCO puede darlo por resuelto en cualquier momento por (i) decisión de negocios¹ o (ii) pérdida de confianza², mediante aviso escrito cursado al CLIENTE por lo menos con 15 días hábiles de anticipación, entendiéndose terminado este contrato - de pleno derecho- desde entonces.

El CLIENTE podrá también resolver este contrato en cualquier momento, a su sola decisión, con aviso escrito al BANCO y previo pago de todo saldo deudor u obligación que mantuviera pendiente respecto de este contrato. El CLIENTE puede solicitar la resolución de este contrato, en cualquier Oficina del BANCO o en cualquier otro medio que el BANCO ponga a su disposición. El procedimiento y canales de atención

para la cancelación de Tarjeta de Crédito se encuentran difundidos en la Página Web del BANCO (www.viabcp.com).

La resolución unilateral del contrato constituirá el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente y que deberá sujetarse a los términos y condiciones señalados en esta cláusula.

Asimismo, en aplicación de lo señalado en el artículo 1430 del Código Civil, el BANCO podrá resolver este contrato, disponiendo el pago inmediato del importe que arroje la liquidación practicada por el BANCO, cuando se dé cualquiera de las situaciones establecidas a continuación, en cuyo caso la resolución del contrato se producirá de pleno derecho en la fecha en que el BANCO comunique al CLIENTE su decisión de valerse de esta cláusula resolutoria: (i) cierre previsto por la legislación aplicable, (ii) cuando, sin autorización del BANCO, la Cuenta Tarjeta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas, (iii) cuando se realicen operaciones que puedan perjudicar al BANCO, al CLIENTE o a otros clientes del BANCO, (iv) cuando la Cuenta Tarjeta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE o por un representante autorizado del CLIENTE, (v) cuando la Cuenta Tarjeta se encuentre inmovilizada sin saldo a favor del CLIENTE por un periodo mayor a seis meses o cuando la Línea de Crédito se encuentre inmovilizada sin uso por un periodo mayor a seis meses, (vi) cuando el CLIENTE ingrese, voluntariamente o no, a un procedimiento de disolución, liquidación o concurso de acreedores, (vii) cuando el CLIENTE incumpla con cualquiera de sus obligaciones de pago para con el BANCO, o (viii) cuando el BANCO decida dar por resuelta su relación contractual con el titular de la marca de la Tarjeta.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, en los supuestos allí indicados y en la medida en que la legislación lo permita, el BANCO podrá optar por bloquear temporalmente la(s) Tarjeta(s), sin necesidad de aviso previo, hasta que el CLIENTE regularice la situación que originó el bloqueo y, en caso ello no ocurra, podrá proceder a la resolución del Contrato.

En todo caso de terminación de este contrato, el BANCO conciliará las cuentas y pagos que pudiera haber de cargo del CLIENTE y que por alguna circunstancia no hubieren sido aún contabilizadas. Solamente después de conciliadas dichas cuentas se tendrá por terminado el contrato, sin perjuicio de disponer la anulación o bloqueo inmediato de la(s) Tarjeta(s).

No obstante, si con posterioridad a la resolución del contrato y consiguiente cierre de la Cuenta Tarjeta se presentaran consumos o cargos por cualquier causa, efectuados antes de la resolución y cierre de la Cuenta Tarjeta pero reportados tardíamente al BANCO por los respectivos establecimientos, la responsabilidad del CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas, con independencia de la subsistencia de cuentas a nombre del CLIENTE en el BANCO, pudiendo éste optar por abrir una cuenta corriente especial a nombre del CLIENTE, o requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, conforme al artículo 132.7 de la Ley N° 26702. Todo ello, sin perjuicio del derecho que le asiste al CLIENTE de formular las observaciones y/o reclamar sobre la procedencia de dichos cargos adicionales, tanto ante BANCO como ante las entidades administrativas o judiciales correspondientes.

SÉPTIMA: CIERRE DE LA CUENTA TARJETA

Si el CLIENTE no cumpliera con hacer los pagos en la forma establecida y según el estado de cuenta, el BANCO podrá bloquear o cancelar la Tarjeta y/o disponer el cierre de la Cuenta Tarjeta, debiendo el CLIENTE devolver la(s) Tarjeta(s) de Crédito emitida(s) y cancelar el saldo deudor de la Cuenta Tarjeta. En caso de que el BANCO requiera al CLIENTE el pago de la deuda total de la Cuenta Tarjeta y ésta no sea cancelada dentro del plazo de 15 días hábiles de requerido, el BANCO -conforme al artículo 228 de la Ley 26702- procederá a girar una letra de cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del CLIENTE, con indicación de su origen, por el monto adeudado según la Cuenta Tarjeta, la que de ser protestada por falta de pago dará lugar a la acción ejecutiva, que incluirá el cobro de los intereses compensatorios y moratorios a las tasas efectivas máximas que el BANCO tenga establecidas, más las

comisiones, gastos y penalidades, si fuere el caso, señalados en la Hoja Resumen, así como los gastos judiciales, extrajudiciales y demás en los que se hubiese incurrido para la cobranza total, sin perjuicio de las compensaciones de los fondos, valores, acreencias o bienes que el BANCO pueda tener en su poder o en el de sus subsidiarias, a nombre del CLIENTE y/o de sus garantes, si fuere el caso.

OCTAVA: COBRO DE DERECHOS, INTERESES Y COMISIONES

Por la afiliación, utilización y mantenimiento en el Sistema de Tarjeta de Crédito, el CLIENTE se obliga a pagar las comisiones y gastos que se señalan en la Hoja Resumen informativa, la cual se encuentra adjunta a este contrato. En caso el pago fuese realizado después de la fecha límite o por un importe menor al monto mínimo indicado en el Estado de Cuenta, El CLIENTE se compromete a pagar la Penalidad por Pago Atrasado indicada en la Hoja Resumen. Adicionalmente, en caso de retraso en sus pagos, el CLIENTE será reportado por el BANCO a las centrales de riesgo según lo establecido en la regulación vigente³.

EL BANCO mantendrá a disposición del CLIENTE en todas sus Oficinas, canales de atención al cliente y su página web www.viabcp.com, la versión vigente de este contrato, las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios y las tarifas vigentes aplicables a ellos. El CLIENTE reconoce que los cambios que se introduzcan a este contrato por el BANCO le serán oponibles una vez que le hayan sido notificados en cualquiera de las formas que señala la ley, salvo lo previsto en el tercer párrafo de la cláusula novena, dándose preferencia a mensajes a través de los estados de cuenta.

EL BANCO se encuentra autorizado a cargar en la Cuenta Tarjeta las comisiones, gastos, intereses compensatorios e intereses moratorios (o penalidad en casos de mora, en la que se le tendrá automáticamente incurrido al CLIENTE sin necesidad de requerimiento o formalidad previa alguna) a las tasas efectivas anuales que correspondan y que se señalan en la Hoja Resumen y con los períodos de capitalización mensual que tenga establecido el BANCO.

Los intereses serán calculados sobre el saldo deudor que registre la Cuenta Tarjeta. En caso de que existan distintas deudas en diferentes modalidades, los intereses se calcularán sobre el saldo deudor que registre cada uno de estos tipos de deuda.

El CLIENTE autoriza que las condiciones pactadas, las comisiones, gastos, primas de seguro y demás conceptos, podrán ser modificados por el BANCO, de acuerdo con lo dispuesto por la normativa vigente. Dichas modificaciones serán comunicadas a través de los mecanismos señalados en la Cláusula Novena siguiente.

En ningún caso de terminación anticipada del contrato habrá lugar a devolución de las comisiones y gastos ya cargados o cobrados si el servicio ya ha sido prestado por el BANCO.

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, el CLIENTE declara haber sido informado por el BANCO mediante la Hoja Resumen informativa, sobre los intereses, cargos y comisiones, así como sobre la frecuencia de los cobros que anteceden y que serán de su cuenta. Los cargos por dichos conceptos le serán informados preferentemente a través de su Estado de Cuenta mensual en forma previa a las fechas de pago, o a través de los mecanismos señalados en la Cláusula Novena siguiente.

NOVENA: MODIFICACIONES DEL CONTRATO Y NUEVOS SERVICIOS

El CLIENTE autoriza que las condiciones pactadas en este contrato, las comisiones, gastos y penalidades indicados en la Hoja Resumen informativa, podrán ser modificados unilateralmente por el BANCO, de

acuerdo con lo dispuesto por el Reglamento de Transparencia, debiendo comunicar ello al CLIENTE con una anticipación de 45 días calendario, o cualquier otro plazo que las disposiciones legales establezcan.

Entre otros supuestos y sin que se pueda considerar esta lista como limitativa, las modificaciones a que se refiere el párrafo anterior podrán ser efectuadas por el BANCO –a su solo criterio– como consecuencia de (i) cambios en las condiciones de la economía nacional o internacional; (ii) cambios en el funcionamiento o tendencias de los mercados o la competencia; (iii) cambios en las políticas de gobierno o de Estado que afecten las condiciones del mercado; (iv) impacto de alguna disposición legal sobre costos, características, definición, rentabilidad o condiciones de los productos y servicios bancarios; (v) modificación de las características, definición, rentabilidad o condiciones de los productos por el BANCO; (vi) inflación o deflación; devaluación o revaluación de la moneda; (vii) campañas promocionales; (viii) evaluación crediticia del CLIENTE o de su empleador, de ser el caso; (ix) encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por el BANCO; (x) crisis financiera; o (xi) hechos ajenos a la voluntad de las partes; conmoción social; desastres naturales; terrorismo; guerra; caso fortuito o fuerza mayor.

De no estar conforme con tales modificaciones, el CLIENTE podrá resolver este contrato, debiendo para ello: (i) manifestar su disconformidad por escrito, (ii) resolver expresamente este contrato, y (iii) proceder al pago de todo saldo deudor u obligación que mantuviera pendiente frente al BANCO, para lo cual contará con el plazo indicado en la legislación vigente. Si las modificaciones estuvieren asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados a la Tarjeta y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, la negativa del CLIENTE no implicará una resolución de este contrato. El silencio del CLIENTE constituye aceptación expresa de las modificaciones informadas por el BANCO. Asimismo, la continuación en el uso de la Tarjeta por parte del CLIENTE, aun cuando haya manifestado su disconformidad, significará su total aceptación de las modificaciones informadas por el BANCO.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, en el caso de que la modificación se refiera a la ampliación de la Línea de Crédito, para que esta se haga efectiva el CLIENTE deberá dar su consentimiento expreso al BANCO. De no hacerlo, la ampliación no surtirá efecto alguno para el CLIENTE.

El BANCO pondrá a disposición del CLIENTE la versión vigente de este contrato y las tarifas aplicables en todas sus oficinas, canales de atención al cliente y su página web (www.viabcp.com), por lo que el CLIENTE debe consultar, antes y cada vez que solicite un servicio, el costo del mismo. La realización de transacciones o servicios solicitados por el CLIENTE, presumirán que se ha informado a su satisfacción sobre su costo. El CLIENTE reconoce que los cambios que se introduzcan a este contrato por el BANCO le serán oponibles una vez que le hayan sido comunicados de conformidad con lo señalado en este contrato.

Para comunicar las modificaciones referidas (i) a las tasas de interés, penalidades, comisiones y gastos que generen mayores costos al CLIENTE; (ii) a la resolución del contrato por razón distinta al incumplimiento; (iii) a la limitación o exoneración de responsabilidad del BANCO; y/o (iv) a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados con la Tarjeta, el BANCO usará medios de comunicación directa, tales como (a) mensajes en los estados de cuenta; (b) comunicaciones al domicilio del CLIENTE; (c) correos electrónicos; (d) llamadas telefónicas; o (e) mensajes de texto (SMS)⁴.

Para comunicar modificaciones distintas a las señaladas en el párrafo

³ Las comisiones que se trasladan al cliente deberán adecuarse a la Circular B 2213-2013. Asimismo, los gastos no deben estar referidos a servicios considerados inherentes de acuerdo a lo establecido en el artículo 10° del Reglamento de Transparencia, ni configurados como cargos que no se adecuan a los criterios del precitado cuerpo normativo para tener la calidad de comisiones o gastos, de acuerdo a lo señalado en su Anexo 3.

anterior, campañas comerciales y cualquier otra información relacionada con las operaciones que el CLIENTE tenga con el BANCO, así como modificaciones que sean beneficiosas para el CLIENTE, el BANCO podrá utilizar medios de comunicación tales como avisos en (i) cualquiera de sus oficinas, (ii) su página web, (iii) mensajes a través de Banca por Internet, (iv) notas de cargo, de abono o vouchers de operaciones, en tanto el CLIENTE realice operaciones y el BANCO le envíe o entregue dichas comunicaciones; (v) sus cajeros automáticos, (vi) las redes sociales, o (vii) cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional.

En caso de existir diferencia en la información de las operaciones del CLIENTE, prevalecerá aquella que se encuentre registrada en el BANCO. De no estar conforme, el CLIENTE tiene a salvo su derecho de acudir a las instancias administrativas o judiciales para ejercer su derecho al reclamo.

DÉCIMA: MODIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO SIN AVISO PREVIO

El BANCO podrá elegir modificar el contrato celebrado con el CLIENTE en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlo, sin el aviso previo a que se refiere la Cláusula Novena anterior, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas; por consideraciones del perfil del CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo; si el BANCO advirtiese indicios del uso de la Cuenta Tarjeta en la realización de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares o sospechosas; si a criterio del BANCO existiese duda o conflicto sobre la legalidad o legitimidad de la procedencia de los fondos depositados en la Cuenta Tarjeta; si mantener vigente el contrato implicase el incumplimiento de alguna disposición legal, en especial aquellas referidas a políticas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo; o por falta de transparencia del CLIENTE.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considerará que hay falta de transparencia del CLIENTE cuando, en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por éste antes de la contratación o durante la relación contractual con el BANCO, existan indicios de que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el CLIENTE al BANCO y ello pueda repercutir negativamente en el riesgo de reputación o legal del BANCO.

Si el BANCO decidiese resolver el contrato suscrito con el CLIENTE o modificar las condiciones contractuales por las causales indicadas en esta cláusula, remitirá una comunicación al CLIENTE, dentro de los 7 días posteriores a dicha modificación o resolución, en la que señalará que la resolución o modificación del contrato se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en aquellos casos en los que ésta se produzca como consecuencia de la detección de indicios de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos o por la falta de transparencia a que se refiere el segundo párrafo de esta cláusula.

UNDÉCIMA: MODALIDADES DE PAGO, PAGO EN EXCESO, REFINANCIACIÓN O REESTRUCTURACIÓN Y DÉBITO AUTOMÁTICO

El CLIENTE deberá realizar los pagos de su Cuenta Tarjeta en efectivo en las Oficinas del BANCO, mediante cargo en cuenta, o a través de otros medios o canales de atención que el BANCO ponga a su disposición, tales como cajeros automáticos, banca por Internet u otros que el BANCO establezca, lo que le será informado oportunamente a través de su estado de cuenta.

Los pagos que debe hacer el CLIENTE deberán ser por: (a) el monto total del consumo de cada periodo, (b) mediante modalidad revolving, en cuotas parciales mensuales que en ningún caso serán inferiores al monto mínimo que señale el BANCO, (c) mediante cuotas fijas previamente acordadas con el CLIENTE, o (d) mediante otra forma de pago que admita el BANCO y haya sido aceptada por el CLIENTE. En

cualquiera de estos casos, se incluirán los intereses, comisiones y gastos correspondientes a cada periodo.

EL BANCO imputará los pagos primero a los sobregiros, luego a las cuotas fijas del periodo que se factura, después a las comisiones, gastos, intereses, y finalmente al capital en modalidad revolving. En caso de tener distintas deudas en modalidad revolving, los pagos se aplicarán a las disposiciones de efectivo, a los consumos o disposiciones con tasas promocionales, y a las compras o consumos regulares en establecimientos afiliados, en ese orden.

El BANCO queda autorizado a cargar en cualquier cuenta o depósito o a aplicar cualquier valor o bien de propiedad del CLIENTE y que tenga en su poder, en cualquier momento y sin previo aviso ni formalidad alguna distinta a esta autorización, aplicándose su producto para amortizar o cancelar cualquier saldo deudor de la Cuenta Tarjeta que, a la fecha de vencimiento establecida en el respectivo Estado de Cuenta, el CLIENTE no hubiese cumplido con pagar.

Si producto de dolo o culpa del BANCO, debidamente acreditados, se induce a error al CLIENTE y como consecuencia de ello éste realiza un pago en exceso, dicho monto es recuperable y devengará hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses compensatorio y moratorio que se hayan pactado para la operación crediticia a que se refiere la Hoja Resumen o, en su defecto, el interés legal.

En caso el BANCO y el CLIENTE llegasen a un acuerdo para la refinanciación o reestructuración de este último, la clasificación como deudor ante la SBS del CLIENTE se mantendrá igual a la que tenía al momento del acuerdo, salvo que esté clasificado como "Normal", caso en que será reclasificado como "Con Problemas Potenciales".

El BANCO brinda al CLIENTE la alternativa de afiliación al sistema de débito automático en la misma moneda u otra distinta para el pago de su Cuenta Tarjeta, asumiendo el CLIENTE los riesgos por las diferencias de cambio al momento de tramitar el cargo/abono. El CLIENTE debe verificar estas operaciones e informar al BANCO de inmediato en caso de que no se practicasen en la oportunidad que correspondiera o se realizasen de manera errada, para que este –una vez demostrada la procedencia del reclamo– proceda a regularizar los saldos de la Cuenta Tarjeta. El CLIENTE no será responsable cuando, por causa no imputable a él, el débito automático no pueda realizarse en la fecha pactada. Para afiliarse a este sistema el CLIENTE podrá acercarse a cualquier Oficina del BANCO y llenar el respectivo formulario de autorización de cargo en cuenta u optar por la afiliación vía la página web del BANCO (www.viabcp.com). La autorización de débito automático puede dejarse sin efecto, en cualquier Oficina del BANCO, mediante la firma de un nuevo formulario de autorización de cargo en cuenta o a través de la página web antes mencionada.

DUODÉCIMA: ESTADOS DE CUENTA

El CLIENTE podrá informarse del monto asignado como Línea de Crédito, el saldo disponible y el monto de la próxima cuota a pagar, u otra información que estime relevante, a través de los diferentes medios que el BANCO pone a su disposición, como consultas en ventanillas, Banca por Teléfono, vouchers de pago, Internet, cajeros automáticos, módulos de saldos, etc., y en las condiciones que el BANCO determine.

La liquidación mensual de la Cuenta Tarjeta, detallando los cargos efectuados, constará en el Estado de Cuenta que el BANCO emitirá al final de cada periodo a nombre del CLIENTE y enviará al domicilio de éste o, si así hubiera sido pactado entre las partes, sin costo a la dirección de correo electrónico que el CLIENTE haya señalado.

Si el CLIENTE no recibiera el Estado de Cuenta por lo menos 5 días hábiles antes de la fecha de pago establecida, deberá solicitarlo por escrito, o a través de los canales que el BANCO haya habilitado para tal fin, presumiéndose en caso contrario su oportuna recepción. La no recepción del Estado de Cuenta por el CLIENTE no lo exime de sus obligaciones de pago, pues en tales supuestos será su responsabilidad informarse sobre el importe que le corresponde pagar en Banca por Teléfono, la página web del BANCO (www.viabcp.com), Oficinas del BANCO y otros canales que el BANCO ponga a su disposición.

podrá hacerlo directamente a través de la Banca por Teléfono (3119898), de la página web (www.viabcp.com), de los asesores de ventas y servicios o funcionarios de negocios del BANCO o de cualquier otro medio que el BANCO pudiera haber puesto a su disposición. La respuesta del BANCO no limita el derecho del CLIENTE a recurrir, en caso lo considere pertinente, a las instancias administrativas o judiciales correspondientes.

En caso de que el CLIENTE no adeude suma alguna al momento del cierre del periodo de facturación, no se le remitirá Estados de Cuenta.

El BANCO podrá usar otros medios adicionales al Estado de Cuenta para entregar información al CLIENTE, tales como comunicaciones a su domicilio y/o a su correo electrónico, avisos en vouchers, comunicaciones o publicaciones en las Oficinas del BANCO, publicaciones, mensajes en la página web del BANCO (www.viabcp.com) o a través de los demás medios que el BANCO ponga a disposición del CLIENTE.

DECIMOTERCERA: PÉRDIDA, EXTRAVÍO O SUSTRACCIÓN DE TARJETAS

El CLIENTE o los usuarios de tarjetas adicionales que él designe deben comunicar de inmediato al BANCO, utilizando los medios que el BANCO haya dispuesto para este efecto (por ejemplo, Banca por Teléfono), la pérdida, extravío o sustracción de la(s) Tarjeta(s), oportunidad en que se generará un Código de Bloqueo que será proporcionado al CLIENTE como constancia del registro del día y hora de su comunicación. Copia de dicha constancia deberá ser enviada por el BANCO al CLIENTE, a través de medios físicos o electrónicos, según elección del CLIENTE. A petición del BANCO, la comunicación del CLIENTE deberá ser confirmada por escrito. La consecuencia de la falta de observancia de esta obligación, aun por causas de fuerza mayor o hecho fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá la responsabilidad por las operaciones realizadas en forma irregular o fraudulenta incluso superando la Línea de Crédito autorizada con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para bloquear la Tarjeta, siempre y cuando el BANCO demuestre que tales operaciones fueron autenticadas y registradas por el BANCO y no se trate de alguno de los supuestos previstos en el artículo 23* del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

DECIMOCUARTA: RELACIONES CON LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

El BANCO no tendrá responsabilidad si algún establecimiento afiliado o sistema de atención con la Tarjeta rehusara aceptarla o cobrara comisiones por sus consumos con ella. Tampoco será responsable por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios adquiridos con ellas ni del uso indebido que hagan de ellas, debiendo, el CLIENTE entenderse directamente con los establecimientos afiliados al Administrador del Sistema de la Tarjeta que utiliza. El CLIENTE reconoce que la responsabilidad de identificar adecuadamente al usuario de la Tarjeta es del establecimiento afiliado y no del BANCO.

DECIMOQUINTA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES⁸

15.1 El BANCO informa al CLIENTE que, de acuerdo a la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y las demás disposiciones complementarias, el BANCO está legalmente autorizado para tratar la información que el CLIENTE le entrega sobre su situación personal, financiera y crediticia (la "Información"), con la finalidad de ejecutar la relación contractual que origina este contrato. Asimismo, el BANCO informa al CLIENTE que para dar cumplimiento a las obligaciones y/o requerimientos que se generen en virtud de las normas vigentes en el ordenamiento jurídico peruano y/o en normas

internacionales que le sean aplicables, incluyendo pero sin limitarse a las vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y normas prudenciales, el BANCO podrá dar tratamiento y eventualmente transferir su Información a autoridades y terceros autorizados por ley.

El CLIENTE reconoce que estarán incluidos dentro de su Información todos aquellos datos, operaciones y referencias a los que el BANCO pudiera acceder en el curso normal de sus operaciones, ya sea por haber sido proporcionados por el CLIENTE o por terceros o por haber sido desarrollados por el BANCO, tanto en forma física, oral o electrónica y que pudieran calificar como "Datos Personales" conforme a la legislación de la materia.

En virtud de lo señalado, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a incorporar su Información al banco de datos personales de usuarios de responsabilidad del BANCO, almacenar, dar tratamiento, procesar y transferir su Información a sus subsidiarias, afiliadas y socios comerciales listados en la página web del BANCO (www.viabcp.com) (las "Terceras Empresas") conforme a los procedimientos que el BANCO determine en el marco de sus operaciones habituales.

15.2 Asimismo, el CLIENTE autoriza al BANCO a utilizar su Información a efectos de: (i) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquiera de los productos o servicios del activo que el BANCO brinda, incluyendo pero sin estar limitado a créditos directos e indirectos, tarjetas de crédito y otras líneas de crédito; (ii) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquiera de los productos o servicios del pasivo que el BANCO brinda, incluyendo pero sin estar limitado a cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas CTS y depósitos a plazo; (iii) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquier otro producto o servicio del BANCO o de las Terceras Empresas; y, (iv) transferirla a las Terceras Empresas a efectos de que cada una de ellas pueda ofrecerle sus productos o servicios, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático.

15.3 El CLIENTE reconoce haber sido informado que su Información podrá ser conservada, tratada y transferida por el BANCO a las Terceras Empresas hasta diez años después de que finalice su relación contractual con el BANCO. El CLIENTE puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, siempre que cumpla con los requisitos exigidos por las normas aplicables, dirigiéndose al BANCO de forma presencial en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional en el horario establecido para la atención al público, a través de Banca por Internet o vía Banca por Teléfono.

15.4 El CLIENTE se obliga a mantener permanentemente actualizada su Información durante la vigencia de este contrato, especialmente en cuanto se refiere a su nacionalidad, lugar de residencia, situación fiscal o composición accionaria de ser el caso.

DECIMOSEXTA: SEGUROS

Mientras se encuentre pendiente de pago cualquier obligación derivada de este contrato y del uso de la(s) Tarjeta(s), el CLIENTE se obliga a contratar y mantener vigente un seguro de desgravamen, el mismo que podrá ser el seguro de desgravamen ofrecido por el BANCO u otro que el CLIENTE contrate con terceros, siempre y cuando cumpla -a satisfacción del BANCO- con las condiciones previamente informadas por éste a través de su página web (www.viabcp.com).

En caso de fallecimiento del CLIENTE y/o de las personas aseguradas, el BANCO cobrará directamente la indemnización que deba pagar la aseguradora para aplicarlo hasta donde alcance a la

⁸ Respeto a la presente cláusula, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado mediante D.S. 003-2013-JUS; regulación bajo competencia de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Cabe tener en cuenta que el artículo 6° de la referida Ley establece que los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada y el tratamiento no debe extenderse a otra finalidad que no haya sido establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación.

amortización y/o cancelación de lo adeudado por el CLIENTE. El monto de la prima consta en la Hoja Resumen.

Si el CLIENTE acreditase ante el BANCO haber contratado por su cuenta un seguro que brinde cobertura similar o mayor al seguro ofrecido por éste, y por plazo igual o mayor, el CLIENTE no estará obligado a tomar el seguro ofrecido por el BANCO, pero deberá suscribir un endoso de cesión de derechos indemnizatorios a favor del BANCO respecto del seguro que haya contratado por su cuenta, de conformidad con las condiciones que el BANCO establezca, comprometiéndose al pago puntual de las primas que genera esta póliza. En este caso, será de aplicación la comisión por evaluación de póliza de seguro endosada indicada en la Hoja Resumen. Si el CLIENTE no cumpliera con renovar, mantener vigente el seguro a que se refiere este párrafo, y endosados los derechos indemnizatorios del mismo a favor del BANCO, este último queda autorizado a contratar por cuenta del CLIENTE el seguro de desgravamen y proceder de acuerdo al párrafo segundo de esta cláusula.

Sin perjuicio de la obligación que asume el CLIENTE, ante su incumplimiento el BANCO podrá contratar, renovar y/o mantener vigente la póliza de seguro de desgravamen antes señalada, para cuyos efectos el BANCO queda autorizado expresamente por el CLIENTE a cargar de inmediato en cualquiera de las cuentas que este último mantenga vigente en el BANCO el monto correspondiente a los pagos realizados por dicho concepto, siempre que en la referida cuenta existan fondos suficientes para ello. En el supuesto de incumplimiento del CLIENTE a que se refiere este párrafo, la falta de contratación o renovación de la póliza por parte del BANCO no genera para éste responsabilidad alguna, aun cuando el BANCO haya renovado previamente la póliza.

Si el CLIENTE optase por contratar el seguro ofrecido por el BANCO, las condiciones del seguro, cuyo único beneficiario será el BANCO, con el detalle de las coberturas y causales de exclusión constan en el Certificado de Seguro de Desgravamen que el CLIENTE declara conocer y aceptar y cuya copia recibe a la firma de este contrato.

En tal sentido, el CLIENTE declara que conoce y acepta que el seguro solamente cubre el capital, intereses, comisiones, gastos y penalidades, si fuere el caso, adeudados por el CLIENTE al día de su fallecimiento o de configuración de su invalidez, siendo de cargo de sus herederos los intereses, comisiones, capital y gastos que se originen a partir de ese momento y hasta el día de pago de la deuda, conforme a los términos de este contrato, con el límite de la masa hereditaria.

Si el seguro contratado por el BANCO fuera modificado o suprimido, el BANCO lo informará al CLIENTE a través de los medios de comunicación directos establecidos en el séptimo párrafo de la cláusula novena de este contrato para que tome la debida nota de ello y de sus

consecuencias. Si las variaciones consistieran en nuevos requerimientos a ser cumplidos por el CLIENTE, nuevos riesgos excluidos u otros aspectos similares, el CLIENTE se obliga a satisfacerlos, en cuyo defecto quedará desprotegido del seguro.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores, el BANCO podrá contratar pólizas de seguro o constituir fondos de contingencia o protección que permitan cubrir las transacciones no autorizadas que se realicen antes de la comunicación del titular o usuario sobre el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta y que, en aplicación de lo señalado en el cuarto párrafo de la cláusula segunda de este contrato, sean de responsabilidad del CLIENTE. En el caso de constituirse fondos de contingencia, los aportes que realice el CLIENTE constituirán costos del servicio de Tarjeta y no coberturas de riesgos o responsabilidades del CLIENTE, todo lo cual será debidamente informado al CLIENTE. Toda suma mayor o no cubierta por el seguro o fondo de contingencia será de cargo del CLIENTE.

DECIMOSÉPTIMA: RECLAMOS, LEGISLACIÓN Y COMPETENCIA

En caso de disconformidad con el servicio brindado por el BANCO, el CLIENTE podrá presentar su reclamo en Banca por Teléfono, Oficinas del BANCO y cualquier otro canal que este último implemente e informe al CLIENTE. La respuesta del BANCO no limita el derecho del CLIENTE a recurrir, en caso lo considere pertinente, a las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

Este contrato se rige en forma complementaria por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, el Reglamento de Cuentas Corrientes y la Ley No. 26702. Para el caso de cualquier discrepancia derivada de la ejecución y/o interpretación de este contrato, las partes se someten a la competencia de los jueces y tribunales de la ciudad donde se celebra este contrato, señalando como domicilio a los indicados en la solicitud que antecede y forma parte de este contrato, donde se harán llegar todas las citaciones y notificaciones judiciales o extrajudiciales a que hubiere lugar.

DECIMOCTAVA: DECLARACIONES Y FIRMAS

El CLIENTE declara y reconoce que los datos y declaraciones consignados en este documento son exactos, ciertos, y fidedignos. Por este acto, deja expresa constancia de que instruye y autoriza al BANCO a modificar y/o sustituir el último domicilio que éste tuviere registrado por el indicado en este documento, autorizando en consecuencia al BANCO para aplicar el nuevo domicilio a todos los demás productos o servicios que tiene o pueda tener en el BANCO.

		
Firma del titular / Representante Legal 1	Firma del cónyuge / Representante Legal 2	Lionel Derteano Banco de Crédito BCP RUC N° 20100047218
Nombre del titular/Representante Legal 1	Nombre del cónyuge/ Representante Legal 2	
Tipo y N° Doc. de Identidad	Tipo y N° Doc. de Identidad	

ANEXO N° 07

Contrato de Crédito Personal

N° Solicitud: 06027367

El presente contrato rige las condiciones bajo las cuales el BANCO DE CREDITO DEL PERU, (El "BANCO"); otorga al "CLIENTE", cuyas generales de ley constan en documento anexo, un crédito denominado "Crédito Personal":

PRIMERA: DEL CREDITO:

El BANCO aprueba en favor del CLIENTE, un crédito, por la suma inicial, plazo y fin indicado en documento anexo y Hoja Resumen. El desembolso se hará de acuerdo a las instrucciones del CLIENTE indicadas en su solicitud y con cargo a la "Cuenta Crédito Personal" que se señala en la Cláusula Segunda.

SEGUNDA: DE LA CUENTA CREDITO PERSONAL:

El BANCO, a solicitud del CLIENTE, abre una "Cuenta Crédito Personal", cuenta corriente especial sin uso de chequera, en la que se registrará el crédito desembolsado, los intereses, gastos, comisiones, y toda otra obligación de cargo del CLIENTE, lo que se detallará en los estados de cuenta que periódicamente el BANCO remitirá al CLIENTE, la que se registrará por el Código de Comercio, la Ley General del Sistema Financiero No. 26702, los reglamentos de la SBS sobre cuenta corriente, así como por las estipulaciones del contrato de cuenta corriente bancaria ordinaria celebrado con el BANCO que le resulten aplicables. Adicionalmente el CLIENTE podrá informarse de los movimientos de la cuenta por los diferentes medios puestos a su disposición.

TERCERA: DEL COBRO DE INTERESES, COMISIONES Y GASTOS:

La tasa de interés, comisiones y gastos que el BANCO cobrará inicialmente, serán las que se señalan en la Hoja Resumen. Las condiciones pactadas, las tasas de interés, comisiones y gastos, podrán ser variadas por el Banco, debiendo comunicar ello al CLIENTE con una anticipación de 15 días calendario tratándose de modificaciones a las tasas de interés, comisiones y gastos y de 30 días en caso de cualquier otra modificación de cláusulas contractuales, o cualquier otro plazo que las disposiciones legales establezcan, mediante aviso en cualquiera de las formas que señala la Ley, dándose preferencia a mensajes a través de los estados de cuenta. De no estar conforme con tales modificaciones, el CLIENTE deberá manifestarlo por escrito, cerrándose la cuenta automáticamente previo pago de todo lo adeudado al BANCO, en cuyo defecto, se entenderán aceptadas las modificaciones.

El BANCO pondrá a disposición del CLIENTE la versión vigente de este contrato y las tarifas aplicables, en todas sus oficinas y su página Web, www.viabcp.com.

CUARTA: DE LOS PAGOS Y SUS MODALIDADES:

El crédito será pagado por el CLIENTE mediante cuotas periódicas, con la frecuencia, importe (incluidos los intereses, comisiones y gastos), en la misma moneda desembolsada y en la fecha establecida en el estado de cuenta. Para ello mantendrá en sus cuentas o entregará al BANCO los fondos con la anterioridad suficiente para atender sus pagos, autorizándolo a cargar sus importes en cualquiera de sus cuentas y depósitos.

En caso de no cancelar las cuotas en el día de su vencimiento, el CLIENTE pagará adicionalmente los intereses moratorios pactados, los que se devengarán desde el día siguiente a la fecha de vencimiento de la obligación, hasta el día de su pago total, más los tributos, gastos notariales y judiciales, si los hubiere.

En defecto de lo anterior, el BANCO podrá abrir una cuenta corriente especial de registro donde hará los cargos y cuando no sea posible el reembolso del préstamo por alguna de las modalidades antes indicadas, el BANCO podrá disponer otra forma de pago, informando al CLIENTE, sobre la nueva modalidad a emplearse.

EL CLIENTE conviene en reconocer que la falta de pago oportuno de una cuota o el atraso en ello, origina que una mayor porción del pago efectuado se aplique a los mayores intereses devengado

Victor Gutiérrez G.

y por tanto, se amortice un menor importe del capital de la cuota pagada, sumándose la parte de capital no atendida al importe de la última cuota.

QUINTA: DE LOS CUMPLIMIENTOS:

El CLIENTE autoriza al BANCO para que en caso de incumplimiento de cualquier obligación o de sometimiento a cualquier proceso de carácter concursal, proceda sin previo aviso ni formalidad alguna distinta a la presente autorización, a cargar, retener y/o aplicar a la amortización y/o cancelación de lo adeudado, toda suma, depósito, fondos, bienes o valores de propiedad del CLIENTE que pueda tener en su poder y/o en el de sus subsidiarias, los mismos que se entenderán afectados en garantía preferente a favor del BANCO. Tratándose de créditos de moneda distinta al existente en las cuentas o depósitos del CLIENTE, los cargos se harán al tipo de cambio venta si posee soles o compra si posee dólares, vigente en el BANCO en el momento de la operación, sin responsabilidad por cualquier diferencia de cambio.

Igualmente autoriza al BANCO a dar por vencidas todas las demás cuotas pendientes, disponiendo del cobro inmediato del íntegro del saldo adeudado en la "Cuenta Crédito Personal", en cualquiera de las siguientes formas:

5.1 Requiriendo el pago del saldo deudor de la "Cuenta Crédito Personal"; y emitiendo en su defecto una letra de cambio a la vista a cargo del CLIENTE de acuerdo a la Ley General, la que protestada por falta de pago

5.2. Completar con el importe adeudado, el Pagaré a la Vista que el CLIENTE y/o sus fiadores puedan haber emitido a la firma de este contrato, en forma incompleta y conforme a la Ley No.27287, procediendo a protestarlo sino fuera pagado por el CLIENTE y/o fiadores. El CLIENTE declara haber sido instruido sobre los alcances y finalidad de este pagaré cuya copia declara recibir. Protestados cualesquiera de los títulos antes mencionados, el BANCO iniciará la respectiva acción ejecutiva, que incluirá el cobro de intereses compensatorios, moratorios y comisiones a las tasas efectivas máximas que el BANCO tenga establecidas para sus acreencias en mora, más los gastos notariales, judiciales, extrajudiciales y demás en las que se hubiera incurrido en la cobranza; sin perjuicio de las compensaciones de los fondos, valores, acreencias o bienes que el BANCO pueda tener en su poder o en el de sus subsidiarias, a nombre del CLIENTE y/o de sus garantes.

SEXTA: DE LOS ESTADOS DE CUENTA:

El CLIENTE podrá informarse del importe adeudado del crédito, el monto de la próxima cuota a pagar, u otra información que estime relevante, a través de los diferentes medios que el BANCO pone a su disposición. Adicionalmente, la liquidación periódica de la "Cuenta Crédito Personal" constará en el Estado de Cuenta que a fin de cada periodo enviará el BANCO al domicilio señalado por EL CLIENTE, donde además se le remitirá cualquier otra información relativa a la Cuenta. Si EL CLIENTE no recibiera este Estado de Cuenta dentro de los diez (10) días calendario siguientes al cierre del periodo de liquidación establecido, deberá reclamarlo por escrito, presumiéndose en caso de no formular tal reclamo su oportuna recepción. Si dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a su recepción no formula observaciones o lo hiciera en términos generales o sin especificar los conceptos o partidas, se considerará que tiene su conformidad y aprueba los registros y saldo de la cuenta. La atención de cualquier reclamo en fecha posterior a este plazo no será obligatorio para el BANCO.

SETIMA: DEL SEGURO:

Durante la vigencia del presente contrato, el CLIENTE se obliga a contratar y mantener vigente un seguro de desgravamen, que en caso de su fallecimiento y/o de las personas aseguradas, el BANCO cobrará directamente la indemnización que deba pagar la aseguradora para aplicarlo hasta donde alcance a la amortización y/o cancelación de lo adeudado. El monto de la prima, consta en la Hoja Resumen.

Sin perjuicio de la obligación que asume el CLIENTE, el BANCO podrá contratar, renovar y/o mantener vigente la póliza de seguro antes señalada ante el incumplimiento del CLIENTE, quien deberá reembolsarle de inmediato los pagos realizados. La falta de contratación o renovación de la póliza por parte del BANCO, no genera para éste responsabilidad alguna.

Las condiciones de esta póliza cuyo único beneficiario será el BANCO, con el detalle de los riesgos

Victor Guillén C.
Representante de Banca Espartero

DNI 18210036 / M42 501 127

5

y causales de exclusión, constan en el documento que el CLIENTE declara conocer y aceptar y cuya copia recibe a la firma de este contrato.

El CLIENTE declara que conoce y acepta que el seguro solamente paga el saldo de la deuda al día de su fallecimiento, siendo de cargo de sus herederos los intereses, comisiones, capital y gastos que originen hasta el día de pago de la deuda, con el límite de la masa hereditaria.

En caso el seguro fuera modificado, o suprimido, el BANCO lo informará al CLIENTE en alguna de las formas establecidas en la Ley para que tome debida nota de ello y de sus consecuencias. Si las variaciones consistieran en nuevos requerimientos a ser cumplidos por el CLIENTE, nuevos riesgos excluidos u otros aspectos similares, el CLIENTE se obliga a satisfacerlos en cuyo defecto quedará desprotegido del seguro.

OCTAVA: DE LA RELACION CON LOS PROVEEDORES DEL CLIENTE:

El BANCO no asume ninguna responsabilidad por la calidad, cantidad y otras características de los bienes o servicios que el CLIENTE pueda adquirir con el producto del préstamo, ni del tiempo de entrega, o la entrega o negativa de devolución o cambio de los bienes y/o servicios adquiridos, ni por ningún incumplimiento del proveedor frente al CLIENTE, quien deberá entenderse directa y exclusivamente con este al haberlo elegido libremente sin responsabilidad para el BANCO.