



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 052-2017/ILN-PS0**

**PRESENTADO POR  
ANTONIO VILCAMIZA FLORES**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**LIMA - PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 052-2017/ILN-PS0**

**Materia** : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

**Entidad** : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI

**Denunciante** : G.P.Q.G.

**Denunciado** : B.C.P.

**Bachiller** : VILCAMIZA FLORES ANTONIO

**Código** : 2011107425

LIMA – PERU

2021

En el Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor. La denuncia fue interpuesta por el señor G.P.Q.G. contra una entidad bancaria ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Sede Lima Norte del Indecopi por presuntas infracciones al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. El denunciante manifiesta que la entidad bancaria del Perú cometió las siguientes infracciones: (i) cobró indebidamente con cargo a los fondos de su cuenta de ahorros el importe de S/ 200.00 por concepto de comisión de retención judicial con motivo de una medida de embargo definitiva en forma de retención según lo solicitado por la Municipalidad de Provincial Huaura; (ii) no cumplió con poner a su conocimiento la medida de embargo definitiva en forma de retención sobre los fondos de su cuenta de ahorros; y, (iii) no cumplió con la suspensión de la ejecución del monto de S/ 200.00 a pesar del mandato de levantamiento del embargo de la Municipalidad de Huaura. La entidad bancaria indicó que: (I) el cobro por retención judicial/administrativa fue informado al denunciante por medio de las condiciones generales de las cuentas entregadas al denunciante al momento de su contratación y la cartilla informativa anexa al contrato; (ii) se allanaba sobre la falta de información respecto a la medida de embargo definitiva; y, (iii) que la Resolución N° 3 de Municipalidad de Huaura, mediante la cual se suspendía y se dejaba sin efecto la retención ordenada a todo el sistema financiero, fue notificada cuando ya había procedido con las acciones que conllevaba la retención ordenada por lo que resultaría ilógico que no haya cobrado la comisión correspondiente. El expediente analizado contiene las siguientes materias: el deber de información e idoneidad de los proveedores, la responsabilidad administrativa del proveedor, medidas correctivas, graduación de la sanción. El Órgano Resolutivo declaró Fundada en parte la denuncia, resolvió sancionar con una multa de 5 UIT y una amonestación a la entidad bancaria por cobrar una comisión de forma indebida y por no cumplir con informar respecto a la medida de embargo, respectivamente, y archivar el procedimiento en extremo referido a la falta de cumplimiento del mandato contenido en la Resolución N° 3 de la Municipalidad Provincial de Huara. Asimismo, ordenó como medida correctiva la devolución de la suma de S/ 200.00 al denunciante, el pago de costas y la inscripción de la entidad bancaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Por su parte, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte, en atención a la apelación presentada por la entidad bancaria, resolvió revocar la resolución apelada en el extremo que determinó sancionar a la entidad bancaria por infracción al artículo 19° del Código del Consumidor, y, en consecuencia, disponer el archivamiento del procedimiento, debido a que se había acreditado que el cobro al denunciante de la comisión por retención administrativa tenía sustento en el tarifario que se encontraba a disposición de los consumidores en la página web de la entidad bancaria y dejar sin efecto la sanción de 5 UIT, la medida correctiva ordenada, el mandato al pago de costas y costas del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

# ÍNDICE

I.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO .....	4
1.1	DENUNCIA .....	4
1.2	RESOLUCIÓN DE FORMULACIÓN DE CARGOS .....	5
1.3	DESCARGOS .....	6
1.4	RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE LIMA NORTE .....	7
1.5	RECURSO DE APELACIÓN .....	9
1.6	RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....	10
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE .....	12
2.1	IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS .....	12
2.2	DESARROLLO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	12
2.2.1	Determinar si el denunciado infringió el deber de idoneidad al haber cobrado indebidamente el importe de S/ 200.00 por concepto de comisión de retención judicial .....	16
2.2.2	Determinar si el denunciado infringió el deber de idoneidad al no haber puesto en conocimiento del denunciante sobre la medida de embargo definitiva en forma de retención ordenada por la Municipalidad de Huaura .....	18
2.2.3	Determinar si el denunciado infringió el deber de idoneidad al no suspender la ejecución del monto de S/ 200.00 .....	19
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .....	21
IV.	CONCLUSIONES .....	25
V.	BIBLIOGRAFÍA .....	26
VI.	ANEXOS .....	27

## CAPÍTULO I

### I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

#### 1.1 DENUNCIA

El 13 de enero de 2017 el señor **G.P.Q.G.** interpuso denuncia contra el **B.C.P.** (en lo sucesivo, el "Banco")<sup>1</sup>, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Sede Lima Norte del Indecopi<sup>2</sup> por afectación a sus derechos como consumidor, consagrados en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los fundamentos de dicha denuncia fueron los siguientes:

- El 22 de noviembre de 2016 el Banco efectuó ilegalmente el cobro de la suma de S/ 200,00 por comisión de retención judicial; asimismo, debía considerarse que no fue notificado de dicho cobro.
- De la revisión de los últimos movimientos de su cuenta de ahorros, se percató de la inclusión de los conceptos de retención judicial (por el monto de S/ 1 779, 12) y el cobro de comisión de retención judicial (por el monto de S/ 200,00).
- Ante dichos hechos cuestionables, se apersonó a la agencia central del Banco; allí tomó conocimiento de que el requerimiento de retención judicial fue realizado por la Municipalidad Provincial de Huaura, en virtud a un embargo en forma de retención ordenado por dicha entidad.
- No obstante de lo señalado, correspondía acotar que una vez que quedó sin efecto el embargo, el Banco no restituyó el monto cobrado por la comisión antes mencionada.

---

<sup>1</sup> Dicha denuncia fue complementada mediante escrito de fecha 17 de enero del mismo año.

<sup>2</sup> Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

Presentó como medios probatorios:

- Copia de la Resolución del área de Ejecución Coactiva de la Municipalidad Provincial de Huaura.
- Copia del comprobante de movimientos de la cuenta de ahorros
- Copia de la carta de respuesta del Banco.

Como consecuencia de los argumentos mencionados que permitían advertir sobre un presunto comportamiento ilícito por parte del Banco, el señor G.P.Q.G. solicitó:

- La devolución de la comisión de S/ 200.00, cobrada indebidamente por concepto de comisión de retención judicial.
- El pago de las costas y costos derivados del procedimiento.

## **1.2 RESOLUCIÓN DE FORMULACIÓN DE CARGOS**

El 20 de marzo de 2017, mediante Resolución N° 1, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, como consecuencia de la denuncia formulada, decidió el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco y formuló los siguientes cargos:

- Haber cobrado indebidamente al señor G.P.Q.G. con cargo a los fondos de su cuenta de ahorros, el importe de S/ 200.00 por concepto de comisión de retención judicial con motivo de una medida de embargo definitiva en forma de retención según lo solicitado por la Municipalidad de Provincial Huaura.
- No haber cumplido con poner en conocimiento del señor G.P.Q.G. respecto a la medida de embargo definitiva en forma de retención sobre los fondos de su cuenta de ahorros por el importe de S/ 200.00.
- No cumplió con la suspensión de la ejecución del monto de S/ 200.00 a pesar de lo ordenado por la Municipalidad de Huaura respecto a la ejecución coactiva iniciada por dicha entidad.

Asimismo, otorgó un plazo de siete días hábiles para que el Banco presente sus descargos y entregue:

- Copia legible del contrato, hoja de resumen, tarifario y demás documentación sobre la cuenta de ahorros del denunciante.
- Reporte sobre los últimos movimientos financieros efectuados por el denunciante.

### **1.3 DESCARGOS**

Mediante escrito del 4 de mayo de 2017, el Banco, representado por Ítalo Paz Vidaurrázaga, presentó sus descargos, y contradijo los argumentos del denunciante; asimismo, solicitó al OPS que la denuncia sea declarada infundada, señalando los siguientes fundamentos:

- La comisión fue cobrada correctamente ya que desde un inicio cumplió con su rol de tercero retenedor, ajeno a la relación jurídica obligacional entre la ejecutoria coactiva de la Municipalidad de Huara y el señor G.P.Q.G.. En consecuencia, al momento de efectuar el embargo ordenado mediante resolución de fecha 2 de noviembre de 2016, tuvo que cobrar una comisión por el monto de S/ 200.00, no existiendo error o infracción alguna.
- El cobro por retención judicial tenía sustento y fue informado al denunciante por medio de las condiciones generales de las cuentas entregadas al denunciante al momento de su contratación y la carilla informativa anexa al contrato.
- Se allanaba sobre la falta de información respecto a la medida de embargo definitiva, según lo establecido por el artículo 112° del Código del Consumidor.
- Fue notificado con la Resolución N° 2 de fecha 22 de noviembre de 2016 por lo que cumplió con retener de la cuenta del denunciante la suma de S/ 1,779.12.



- El 29 de noviembre de 2016, una semana después de haber efectuado la retención, fue notificado con la Resolución N° 3, mediante la cual se suspendía y se dejaba sin efecto la retención ordenada a todo el sistema financiero (levantamiento de embargo).
- Al haber sido notificado una semana después, ya había procedido con las acciones que conllevaba la retención ordenada por lo que resultaría ilógico que no haya cobrado la comisión correspondiente, pues actuó de acuerdo a lo ordenado por la ejecutoria coactiva.

#### **1.4 RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE LIMA NORTE**

El 6 de junio de 2017, mediante Resolución Final N° 628-2017/ILN-PSO, el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo (OPS), resolvió:

- Sancionar a Banco con una multa de cinco UIT por infracción al artículo 19° del Código del Consumidor, en tanto cobró una comisión de forma indebida.
- Sancionar a Banco con una amonestación por infracción al artículo 19° del Código del Consumidor, en el extremo referido a la falta de información al señor G.P.Q.G. respecto a la medida de embargo definitiva en forma de retención impuesta sobre su cuenta de ahorros.
- Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Banco por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código del Consumidor, en el extremo referido a la falta de cumplimiento del mandato contenido en la Resolución N° 3 de la Municipalidad Provincial de Huara.
- Ordenar a Banco como medida correctiva que en un plazo no mayor a quince días hábiles cumpla con devolver al señor G.P.Q.G. el importe de S/ 200.00.
- Disponer la inscripción de Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Los fundamentos que de la resolución del OPS fueron los siguientes:

*Respecto al cobro de la comisión de retención Judicial*

- De conformidad con los principios de impulso de oficio y verdad material que rigen el procedimiento administrativo, se verificó que en la página web del Banco no se encontraba la tarifa por retención a la que este último hacía referencia.
- El Banco no cumplió con demostrar la legitimidad del cargo efectuado a la cuenta de ahorros del señor G.P.Q.G., pues si bien este último autorizó al Banco a realizar retenciones en caso lo requiera una autoridad judicial o administrativa, el Banco no cumplió con comunicar el importe que cargaría a la cuenta de ahorros, pese a encontrarse obligado según lo establecido por el Código del Consumidor y la normatividad vigente en el ámbito financiero; en consecuencia, no brindó un servicio inidóneo al no demostrar el sustento del cobro de S/ 200,00.

*Respecto a la medida de embargo definitiva en forma de retención*

- El artículo 330° del Código Procesal Civil, aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos, señala que, con el reconocimiento, el denunciado acepta la pretensión dirigida en su contra y admite la veracidad de los hechos expuestos en la denuncia además de los fundamentos jurídicos de ésta.
- Asimismo, el numeral 3) del artículo 322° de dicha norma señala que los procesos en los que se presente el reconocimiento se requiere para su conclusión de un pronunciamiento sobre el fondo por parte de la autoridad.
- Al haberse acreditado que el Banco no cumplió con poner en conocimiento del señor G.P.Q.G. sobre la medida de embargo definitiva en forma de retención sobre los fondos de su cuenta de ahorros, se configura un servicio no idóneo, por lo que se concluye que el Banco infringió el artículo 19° del Código del Consumidor.

### *Respecto al levantamiento del embargo en forma de retención*

- Atendiendo a que el Banco fue notificado con la Resolución N° 3 con fecha posterior a la acción realizada de retención judicial aplicada a la cuenta del señor G.P.Q.G., no sería posible exigir al Banco cumplir con el mandato contenido en la referida Resolución por ser posterior a la presunta notificación de embargo.
- Al haberse determinado que el Banco fue notificado con la resolución de suspensión de retención de manera posterior al mandato de embargo de la cuenta de ahorros del señor G.P.Q.G., correspondía archivar la denuncia contra el Banco por presunta infracción al artículo 19° del Código del Consumidor, en dicho extremo.

### **1.5 RECURSO DE APELACIÓN**

El 18 de julio de 2017, el Banco formuló recurso de apelación contra la resolución final del Órgano Resolutivo N° 628-2017/ILN-PSO de fecha 6 de junio de 2017, señaló lo siguiente:

- Respecto al caso de las retenciones judiciales, era ilógico que no haya cobrado una comisión por un servicio ajeno a su entidad toda vez que implicaba un gasto.
- Sí informó de manera correcta el cobro de dicha comisión, ya que todo cliente contaba con esa información a través de su página web. La Circular B-2213-2013 indicaba que la comisión por retención judicial era transversal y que debía ser incluida solo en el listado o tarifaría de la empresa, además que no era obligación del Banco su inclusión en la cartilla informativa.

El 13 de diciembre de 2017 el señor G.P.Q.G. contestó la apelación y se adhirió a la misma cuestionando los argumentos esgrimidos por el Banco en su apelación.

## **1.6 RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

El 19 de enero de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte del Indecopi mediante Resolución N° 046-2018/ILN-INDECOPI, resolvió:

- Revocar la resolución apelada en el extremo que determinó sancionar al Banco por infracción al artículo 19° del Código del Consumidor, y, en consecuencia, disponer el archivamiento del procedimiento, debido a que se había acreditado que el cobro al denunciante de la comisión por retención administrativa tenía sustento en el tarifario que se encontraba a disposición de los consumidores en la página web de la entidad bancaria.
- Dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, el mandato al pago de costas y costas del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- El literal e) del artículo 19° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero establece que las empresas bancarias deben informar a los usuarios la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; las comisiones, de acuerdo con lo establecido por la Circular de Categorías y Denominaciones de Comisiones aprobada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).
- La Circular N° B-2213-2013 dispone las formas en que las entidades financieras deben difundir de manera permanente la información relacionada a las comisiones y, en el caso de las comisiones denominadas transversales (como, por ejemplo, la comisión por retención judicial y/o administrativa), estas solo deben ser difundidas a través de listados o tarifarios.
- La Resolución N° 3 de fecha 29 de diciembre de 2016 estableció que, "mediante Resolución 2 del 18 de noviembre de 2016, se dispuso trabar un embargo en forma de retención hasta por la suma de S/ 1,779.00 sobre los

bienes, valores y fondos en cuentas (...)" . De la misma forma, del estado de cuenta del denunciante se verificaba que, el 22 de noviembre de 2016, el Banco efectuó el embargo en forma de retención y realizó el cobro de S/ 200.00 por concepto de comisión por retención judicial.

- Si bien es cierto del estado de cuenta se apreciaba que se consignó bajo el concepto de comisión por retención Judicial, dicho mandato fue realizado en virtud a una orden emitida por la Municipalidad de Huaura, por lo que correspondía a una comisión por retención administrativa.
- El Banco adjuntó prints de pantalla, en virtud de los cuales, se visualizaba que, en el punto 1.3, opción servicios transversales del enlace tasas y tarifas de su portal web, se incluía la comisión por retención judicial y/o administrativa, con lo cual se dio cumplimiento a lo establecido en las normas sectoriales:
- El Banco cobró debidamente el importe de S/ 200.00 por concepto de retención administrativa, ya que dicho importe sí se encontraba en el tarifario del denunciado, el mismo que puede ser visualizado en su portal web.

## **CAPÍTULO II**

### **II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**

#### **2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

En el presente capítulo corresponde identificar los principales problemas jurídicos. Según los hechos que tuvieron lugar durante el procedimiento administrativo materia del presente informe.

Si bien en formulación de cargos que realiza la Secretaría contra el Banco no se señalaron que disposición(es) del Código del Consumidor fueron vulnerados, considero que los tres constituyeron presuntas infracciones al deber de idoneidad, según lo dispuesto por el artículo 19° del Código del Consumidor, según el cual:

Por lo tanto, considero que los problemas jurídicos que corresponde analizar son los siguientes:

- a) Determinar si el Banco infringió el deber de idoneidad al haber cobrado indebidamente el importe de S/ 200.00 por concepto de comisión de retención judicial.
- b) Determinar si el Banco infringió el deber de idoneidad al no haber puesto en conocimiento del denunciante sobre la medida de embargo definitiva en forma de retención ordenada por la Municipalidad de Huaura.
- c) Determinar si el Banco infringió el deber de idoneidad al no suspender la ejecución del monto de S/ 200.00.

#### **2.2 DESARROLLO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

Previo al desarrollo de los mencionados problemas e importante analizar la regulación del Código del Consumidor respecto al deber de idoneidad. Para ello es preciso señalar que los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor disponen lo siguiente:

### **Artículo 18.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

### **Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Dichas disposiciones normativa permiten inferir que a través del deber de idoneidad se obliga al proveedor a cumplir con lo que se ha ofrecido al consumidor. Resulta un parámetro para medir la satisfacción del consumidor respecto del producto que adquirió o del servicio que contrató en el mercado. Por lo tanto, “las legítimas expectativas del consumidor se centran en esa coincidencia entre lo que efectivamente recibe del proveedor y de lo que se le informó que recibiría” (Vilela, 2012, p. 271).

De esta forma, se constituye en uno de los supuestos a través del cual la norma de protección al consumidor procura que este último supere la asimetría informativa en que se encuentra. Es decir, dicho deber se justifica en la necesidad de tutelar las expectativas legítimas y razonables de los consumidores de acuerdo a las circunstancias de cada caso, sea que resulte

aplicable alguna norma imperativa, sea que existan ciertas condiciones expresamente ofrecidas por el proveedor o sea que deba atenderse a lo que normalmente sería previsible en función a la naturaleza y finalidad del producto o servicio en supuestos como el analizado por la autoridad en el caso concreto (Rodríguez, 2013, p. 60).

En otras palabras, la idoneidad no implica que los proveedores deban entregar al consumidor todo lo que estos esperan del producto o servicio con independencia de los términos ofrecidos y contratados, sino que los límites de la obligación del proveedor se ajustan precisamente a lo ofrecido, negociado y contratado (Northcote, 2013).

En este contexto, si se define a la idoneidad como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe, es indispensable tener en cuenta en base a qué se generan las expectativas del consumidor, esto nos permite arribar en el sistema de garantías. En este sentido, se debe considerar que las expectativas del consumidor se pueden generar de los usos y costumbres del mercado, de las condiciones señaladas por el proveedor y de lo establecido por norma imperativa.

En este escenario, el artículo 20° del Código del Consumidor regula tres tipos de garantías: legal, expresa e implícita:

- La garantía legal es aquella establecida expresamente en la Ley; es decir, no es la que el proveedor determina ni la que el consumidor razonable espera, sino la que manda la ley
- La garantía expresa se refiere a los términos y condiciones expresamente ofrecidas por el proveedor, que siendo conocidas o conocibles por el consumidor razonable utilizando su diligencia ordinaria excluyen la garantía implícita. Es decir, puede señalar algo distinto a la presunción de que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente se adquiere o se contrata.
- La garantía implícita se basa en que el producto o servicio tienen que rendir de acuerdo a la finalidad por la cual han sido ofrecidos en el



mercado. Es decir, los usos y costumbres del mercado constituyen el marco de referencia para determinar cuáles fueron las expectativas generadas en el consumidor.

Por lo tanto, para evaluar si el producto o servicio fue idóneo corresponde determinar si existió la correspondencia a la cual se ha hecho alusión líneas arriba. Entonces, se requiere comparar lo que efectivamente ocurrió con las expectativas que tuvo el consumidor al momento de entablar la relación de consumo, según la garantía que corresponde aplicar. Si existe correspondencia, se entiende que hubo idoneidad por lo que habría que desestimar la denuncia formulada; caso contrario, se entiende que al brindar un producto o servicio no idóneo se ha incurrido en infracción, por lo que de acuerdo a lo establecido por el Código del Consumidor (en su artículo 104°) el proveedor resulta administrablemente responsable por lo que correspondería la aplicación de la sanción y de las medidas correctivas que sean necesarias. De esta forma, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, en la Resolución N° 3034-2011/SC2-INDECOPI, ha señalado:

“El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto por parte del consumidor, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable”. (Expediente N° 3060-2009/CPC).

Asimismo, dicho colegiado, años después, con el nombre de Sala Especializada de Protección al Consumidor, en la Resolución N° 1067-2013/SPC-INDECOPI de fecha 29 de abril de 2013, consideró lo siguiente:

“(…) el artículo 19° del Código, establecen que los proveedores son responsables por la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. La responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor

impone a éste, la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, una vez que el defecto ha sido efectivamente acreditado por el consumidor". (Expediente N° 30-2011/CPC-INDECOPI-CHT).

Habiendo realizado esta acotación pasaremos a analizar cada uno de los problemas jurídicos planteados en función de las imputaciones formuladas contra el Banco.

### **2.2.1 Determinar si el Banco infringió el deber de idoneidad al haber cobrado indebidamente el importe de S/ 200.00 por concepto de comisión de retención judicial**

En el presente caso, el señor G.P.Q.G. denunció que el Banco le cobró indebidamente el monto de S/ 200.00 por concepto de comisión de retención judicial con motivo de una medida de embargo definitiva en forma de retención trabada por la Ejecutoria Coactiva de la Municipalidad Provincial de Huaura sobre los fondos de su cuenta de ahorros.

Por su parte, el Banco en su defensa argumentó que la comisión fue cobrada correctamente, ya que el 22 de noviembre de 2016 se le notificó con la Resolución N° 2 emitida por la Ejecutoria Coactiva de la Municipalidad Provincial de Huara, la cual ordenaba el embargo en forma de retención hasta por la suma de S/ 1,779.12. Es por ello que realizó las gestiones necesarias con la finalidad de cumplir con la retención ordenada, lo cual incluía el cobro de la comisión de S/ 200.00. Asimismo, señaló que el cargo fue autorizado por el denunciante conforme a las Condiciones Generales del contrato.

Se debe considerar que una medida cautelar, Es el instrumento que permite asegurar que el proceso o procedimiento concluya con una solución que pueda ser concretada no sólo en el plano jurídico, sino también en el fáctico (Monroy, 2002). Son requisitos para su imposición: la verosimilitud del derecho, el peligro en la demora, la adecuación y en el ámbito jurisdiccional, la contracautela. En este contexto, el embargo, es la medida cautelar que afecta un bien o bienes determinados de un presunto deudor, para asegurar la eventual ejecución futura, individualiza aquellos y limita las facultades de disposición y de goce de este

mientras se obtiene la pertinente sentencia de condena o se desestima lo que se pretende inicialmente (Saavedra y Guevara, 2019).

Asimismo, debe mencionarse que la Circular N° 8-2213-2013 de la SBS dispone las formas en que las entidades financieras deben difundir de manera permanente la información relacionada a las comisiones y, en el caso de las comisiones denominadas transversales, como la comisión por retención judicial o administrativa, estas solo deben ser difundidas a través de listados o tarifarios.

Se advierte que, en el presente caso, se encuentra acreditado el cobro que hizo el Banco respecto a la comisión por la retención judicial realizada, por lo que el análisis debe orientarse a evaluar si es que la posibilidad de aplicar la comisión fue informada previamente al denunciante; solamente así, se pudo haber cumplido con un servicio idóneo al haber correspondencia entre lo que el consumidor esperaba en función a la información brindada y lo que ocurrió realmente.

En su resolución final, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos concluyó que el Banco no cumplió con demostrar la legitimidad del cargo efectuado a la cuenta de ahorros del denunciante, ya que si bien, este último autorizó al Banco a realizar retenciones en caso lo requiera una autoridad judicial o administrativa, el Banco no cumplió con comunicar el importe que cargaría a la cuenta de ahorros, pese a encontrarse obligado según el Código del Consumidor y lo dispuesto por la SBS.

En segunda instancia, la Comisión tuvo en cuenta que del artículo 1° del apartado "Condiciones Generales" del contrato "Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios" se advertía que el Banco informó al señor G.P.Q.G. que el tarifario de todos los costos que podrían ser cargados a su cuenta se encontraban a su disposición en las oficinas de Banco y en su portal web; además de que en este último, se incluía la comisión por retención judicial y/o administrativa, con lo cual se dio cumplimiento a lo establecido en el Código del Consumidor respecto al deber de informar.

En consecuencia, se advierte que el Banco cobró debidamente el importe de S/ 200.00 por concepto de retención administrativa, ya que, dicho monto sí se

encontraba en el tarifario del denunciado, el mismo que podía ser visualizado en su portal web.

### **2.2.2 Determinar si el Banco infringió el deber de idoneidad al no haber puesto en conocimiento del denunciante sobre la medida de embargo definitiva en forma de retención ordenada por la Municipalidad de Huaura**

El señor G.P.Q.G. denunció que el Banco no cumplió con ponerle en conocimiento sobre la medida de embargo definitiva en forma de retención sobre los fondos de su cuenta de ahorros por la suma de S/ 200.00. Por su parte, el Banco formuló allanamiento de esta imputación, aceptando haber incurrido en dicha infracción y, por ende, solicitó que se aplique el atenuante contenido en el artículo 112° del Código del Consumidor.

Es importante señalar que, si bien la aplicación de la retención judicial y del cobro de la comisión respectiva fue legítimamente realizada, ya que en el primer caso fue por mandato de la entidad edil; y, en el segundo caso, el monto de la comisión fue informado previamente al consumidor denunciante; lo cierto es que el Banco debió comunicar el mandato realizado por la Municipalidad Provincial de Huaura, independientemente de que estaba legitimado para hacerlo. Por lo tanto, no hubo correspondencia entre lo que el consumidor esperaba y lo que ocurrió, por lo que se infringió el deber de idoneidad; en consecuencia, el Banco resultaba administrativamente responsable en este extremo.

Ahora bien, numeral 3) del artículo 112° del Código del Consumidor establece lo siguiente:

#### **Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de

parte, cuando el proveedor . Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria

Debe tenerse en cuenta que un atenuante es un supuesto por el cual disminuye la sanción que corresponde imponer ante la infracción cometida. Como señala Morón (2017):

Los atenuantes de responsabilidad son circunstancias que suponen la existencia de una mejor gravedad en la conducta del infractor (menor grado de antijuridicidad o de culpabilidad) lo cual conlleva a atenuar la responsabilidad administrativa y determina la aplicación de una menor sanción (p. 514).

En este caso, se colige que el atenuante que establece el Código del Consumidor en el numeral 3) del artículo 112° tiene como finalidad incentivar a los proveedores imputados a reconocer a las infracciones en que hayan incurrido con la finalidad de evitar que el procedimiento se dilate innecesariamente. Es por ello que el Banco al reconocer que habría incurrido en infracción al no comunicar al denunciante sobre la medida cautelar ordenada, buscó ser sancionado con una amonestación.

### **2.2.3 Determinar si el Banco infringió el deber de idoneidad al no suspender la ejecución del monto de S/ 200.00**

Al respecto, el señor G.P.Q.G. en su escrito de denuncia cuestionó que pese a que el 29 de noviembre de 2016, a través de la Resolución N° 3, la Ejecutoria Coactiva de la Municipalidad Provincial de Huaura ordenó suspender la obligación puesta a cobro por el Banco por la suma de S/ 200.00 a su cuenta de ahorros, el Banco no cumplió con dicho mandato, ya que continuó con la

retención de dicha suma.

El Banco en sus descargos alegó que la notificación de dicha resolución se produjo cuando ya se había realizado las acciones relacionadas con la retención judicial ordenada, por lo que resultaría ilógico que no hubiera aplicado la comisión correspondiente, ya que actuó de acuerdo con lo ordenado por la ejecutoria coactiva con la comisión de retención judicial

Ahora bien, se advierte que el Banco fue notificado con la Resolución N° 3 con fecha posterior a la acción realizada de retención judicial aplicada a la cuenta del señor G.P.Q.G., por lo que no se podía exigir al Banco que devuelva la comisión aplicada ya que el mandato contenido en la referida resolución fue posterior a la notificación de embargo inicialmente ordenada.

Por lo tanto, al advertirse que el denunciado fue notificado con la resolución de suspensión de retención de manera posterior al mandato de embargo de la cuenta de ahorros del señor G.P.Q.G., correspondía archivar la denuncia en este extremo por lo que el Banco no incurrió en infracción al deber de idoneidad.

## CAPÍTULO III

### III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

Habiendo analizado los problemas jurídicos corresponde emitir mi posición respecto a las diferentes resoluciones emitidas, para ello se debe considerar que, en el presente caso la denuncia interpuesta por la señor G.P.Q.G. promovió el inicio de un procedimiento administrativo de naturaleza sancionadora contra el Banco a quien se le imputó haber incurrido en la presunta infracción al deber de idoneidad al haber aplicado una comisión ascendente da las suma de S/ 200.00 ante la ejecución de una medida cautelar dispuesto por una municipalidad provincial en el marco de una ejecución coactiva.

*El artículo 1° de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI señala que esta entidad "(...) es un organismo público especializado con personería jurídica de derecho público interno, que goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa. Se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros y rige su funcionamiento de acuerdo con las disposiciones contenidas en la presente Ley y en sus normas complementarias y reglamentarias".*

Asimismo, el artículo 125° de dicha norma establece lo siguiente:

**"Cada órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre incumplimientos de acuerdos conciliatorios, falta de atención a reclamos y requerimientos de información,**

métodos abusivos de cobranza, demora y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía". (Énfasis propio).

Se advierte que la cuantía de aquello que es materia de denuncia por parte del señor G.P.Q.G. es menor a las 3 UIT, por ello es que la denuncia fue admitida a trámite en la vía del procedimiento sumarísimo por parte del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. Como ya se ha señalado anteriormente los cargos que se imputaron contra el Banco fueron calificados como presuntas infracciones al deber de idoneidad debido a que no existió correspondencia entre lo que el Banco realizó y lo que el consumidor esperaba respecto a:

- a. El cobro de la comisión ascendiente al monto de S/ 200.00.
- b. El no haber informado el embargo en forma de retención que ordenó la Municipalidad provincial de Huaura respecto a la cuenta de ahorros del denunciante.
- c. El continuar con la aplicación de la comisión a pesar de que se levantó la medida cautelar ordenada.

Es importante señalar que respecto al segundo cargo imputado existió reconocimiento por parte del Banco, por lo que se concluye que el Banco infringió el deber de idoneidad al no haber comunicado al denunciante sobre la resolución que imponía una medida cautelar respecto a su cuenta de ahorros. Asimismo, en aplicación del numeral 3) del artículo 112° del Código del Consumidor correspondía sancionar con una amonestación.

Respecto al tercer cargo, es importante tener en cuenta que, al haber sido notificado el Banco con la Resolución N° 3 posteriormente a la acción realizada de retención judicial aplicada a la cuenta de ahorros del denunciante, no le era exigible cumplir con el mandato contenido en dicha resolución por ser posterior a la notificación de embargo. En consecuencia, al ser el mandato de suspensión posterior al mandato de embargo, el Banco no habría infringido en este extremo el deber de idoneidad, por lo que la denuncia debía archivarse.



Finalmente, respecto al cobro al señor G.P.Q.G. de la suma de S/ 200.00 por concepto de retención debe considerarse que este último fue informado al momento de la contratación. Es decir, se debe determinar si es que, el cobro por el monto de S/ 200.00, por concepto de comisión por retención administrativa (denominada por el Banco erróneamente retención judicial) fue realizado de forma indebida, sin haber sido puesto en conocimiento al interesado.

Así tenemos que en el apartado de Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco se estableció que el tarifario se encontraba en su portal web. En este sentido, se advierte que en el artículo 1° del apartado "Condiciones Generales" del contrato "Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios" celebrado entre el denunciante y el Banco, de fecha 24 de febrero de 2009, se apreciaba que el Banco informó al interesado que el tarifario de todos los costos que podrían ser cargados a su cuenta se encontraban a su disposición en las oficinas de Banco y en su portal web. Asimismo, Banco adjuntó prints de pantalla, en virtud de los cuales, se visualizaba que en la opción de servicios transversales del enlace tasas y tarifas de su portal web, se incluía la comisión por retención judicial y/o administrativa, con lo cual se dio cumplimiento a lo establecido en las normas sectoriales

En consecuencia, se infiere que el Banco cobró debidamente el importe de S/ 200,00 por concepto de retención administrativa, ya que dicho importe sí se encontraba en el tarifario, el mismo que podía ser visualizado en su portal web, por lo que correspondía revocar la resolución impugnada en el extremo que sancionó a Banco por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código Consumidor ya que había quedado acreditado que el cobro al señor G.P.Q.G. de la comisión por retención administrativa tenía sustento en el tarifario que se encontraba a disposición de los consumidores en la página web de la entidad bancaria.

Lo señalado líneas arriba permite expresar que el ÓPS resolvió correctamente las imputaciones relacionadas con no haber cumplido con poner en conocimiento del señor G.P.Q.G. sobre la medida de embargo definitiva en forma de retención sobre los fondos de su cuenta de ahorros por el importe de S/ 200 y no haber cumplido con la suspensión de la ejecución a pesar de lo ordenado por la

Municipalidad de Huaura respecto a la ejecución coactiva iniciada por dicha entidad. Sin embargo, respecto al extremo relacionado con haber cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 200.00 por concepto de comisión de retención judicial con motivo de una medida de embargo definitiva en forma de retención, es la Comisión la que resolvió acertadamente ya que este último cargo, como se ha mencionado, debió desestimarse.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES

- Para determinar si un producto o servicio es idóneo se debe considerar que el proveedor está obligado a trasladar información al consumidor respecto a las condiciones de los productos y servicios. Por esta razón, las entidades bancarias se encuentran obligadas a trasladar dicha información durante la contratación y también a difundirla de manera permanente.
- Según lo establecido por la SBS la retención realizada por el denunciado correspondía a un servicio transversal, por lo tanto, su difusión se podía realizar mediante los listados de los tarifarios de las empresas.
- El Banco cobró debidamente el importe de S/ 200.00 por concepto de retención administrativa, ya dicho importe se encontraba en el tarifario del denunciado, lo cual ser visualizado en su portal web.
- El Banco infringió el deber de idoneidad al omitir haber informado al señor G.P.Q.G. respecto a la medida de embargo definitiva en forma de retención impuesta sobre su cuenta de ahorros por parte de la Municipalidad Provincial de Huaura.
- Al ser notificada la resolución que dejaba sin efecto la medida cautelar dispuesto por la autoridad edil de forma posterior al mandato de embargo de la cuenta de ahorros del señor G.P.Q.G., el Banco no infringió el deber de idoneidad al cobrar la comisión de S/ 200.00.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Monroy Palacios, J. (2002). *Bases para la formación de una Teoría Cautelar*. Lima: Edit. Comunidad.
2. Northcote Sandoval, C. (2013) “La idoneidad del servicio como derecho del consumidor”. *Actualidad Empresarial* (84), p. X-1.
3. Rodríguez García, G. (2013) *El consumidor en su isla: una visión alternativa del sistema de protección al consumidor*. Lima: Fondo Editorial Universidad del Pacífico.
4. Saavedra Rodríguez, M. y Guevara Zavaleta, J. (2019). *El uso abusivo del Embargo en el procedimiento de Ejecución Coactiva*. Tesis para obtener el Título Profesional de Abogado. Universidad Nacional de Trujillo.
5. Vilela Carbajal, J. (2012) “Delimitación del alcance del concepto de idoneidad en el Código del consumidor”. *Actualidad Jurídica* (227), p. 271.

### Resoluciones

1. Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013). Expediente N° 30-2011/CPC-INDECOPI-CHT.
2. Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (2011). Expediente N° 3060-2009/CPC.

## **ANEXO**

- Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte del Indecopi.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 52-2017/ILN-PS0

**RESOLUCIÓN FINAL N° 046-2018/ILN-CPC**

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI SEDE LIMA NORTE (ORPS)

INTERESADO : [REDACTED] (EL SEÑOR [REDACTED])

DENUNCIADO : [REDACTED] ([REDACTED])

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD DEL SERVICIO

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

**SUMILLA:** en el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED] ante el ORPS, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte ha resuelto revocar la Resolución Final 628-2017/ILN-PS0 del 6 de junio de 2017, en el extremo que determinó sancionar a [REDACTED] por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se dispone archivar el procedimiento seguido contra dicho proveedor, en tanto ha quedado acreditado que el cobro al señor Quichiz de la comisión por retención administrativa tenía sustento en el tarifario que se encuentra a disposición de los consumidores en la página web de la entidad bancaria.

**En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, el mandato al pago de costas y costas del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por ser accesorios al pronunciamiento sustantivo.**

Lima, 19 de enero de 2018

**I. ANTECEDENTES****I.1. Denuncia e imputación de cargos**

1. Mediante escritos del 13 y 17 de enero de 2017, el señor [REDACTED] denunció a [REDACTED] ante el ORPS por posibles infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, en atención a los siguientes hechos.

- (i) El 22 de noviembre de 2016, efectuaron el cobro de S/ 200,00 de su cuenta de manera ilegal por comisión de retención judicial. Asimismo, dicho cobro nunca le fue notificado.
- (ii) De la revisión de los últimos movimientos de su cuenta de ahorros N° [REDACTED] se percató de los conceptos de retención judicial (S/ 1 779,12) y el cobro de comisión de retención judicial (S/ 200,00).
- (iii) Al acudir a la agencia central del [REDACTED], tomó conocimiento que el requerimiento era de la Municipalidad de Huaura, en virtud a un embargo en forma de retención ordenado por la Municipalidad de Huaura.
- (iv) No obstante, y una vez que quedó sin efecto el embargo antes aludido el [REDACTED] no restituyó el monto cobrado por la comisión antes referida.

2. En esa línea, el señor [REDACTED] solicitó como medida correctiva la devolución de la comisión de S/ 200,00, cobrada indebidamente por concepto de "comisión de retención judicial". Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.

<sup>1</sup> Con RUC N° [REDACTED] y domicilio fiscal ubicado en [REDACTED]

<sup>2</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 02 de septiembre de 2010 mediante Ley N° 29571.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 52-2017/ILN-PS0

3. Por Resolución 1 del 20 de marzo de 2017, el ORPS inició procedimiento administrativo sancionador a [REDACTED] en los siguientes términos:

"(...)

- (i) El Banco habría cobrado indebidamente al señor [REDACTED] el importe de S/. 200,00 el 22 de noviembre de 2016 por concepto de comisión de retención judicial con motivo de una medida de embargo definitiva en forma de retención trabada por la Ejecutoria Coactiva de la Municipalidad de Huaura sobre los fondos de su cuenta de ahorros N° [REDACTED]
- (ii) El Banco no habría cumplido con poner en conocimiento del señor [REDACTED] sobre la medida de embargo definitiva en forma de retención sobre los fondos de su cuenta de ahorros N° [REDACTED] por el importe de S/. 200.
- (iii) Pese a que el 29 de noviembre de 2016 a través de la Resolución N° 3 la Ejecutoria Coactiva de la Municipalidad de Huaura dispuso suspender la obligación puesta a cobro por el Banco por el importe de S/. 200,00 a la cuenta de ahorros del señor [REDACTED] el denunciado no cumplió con dicho mandato, reteniendo la suma de S/. 200,00 de la cuenta de ahorros del denunciante." (Sic)

### I.2. Descargos de [REDACTED]

4. Por escrito del 4 de mayo de 2017, [REDACTED] presentó sus descargos y señaló lo siguiente:

- (i) La comisión fue cobrada correctamente ya que desde un inicio su representado cumple como tercero retenedor, ajeno completamente a la relación jurídica obligacional entre la ejecutoria coactiva de la Municipalidad de Huaura y el señor [REDACTED].
- (ii) Al momento de efectuar el embargo ordenado mediante Resolución 2 de noviembre de 2016, el Banco cobró una comisión por el monto de S/ 200,00, no existiendo error o infracción alguna por parte de su representado respecto al cobro de la comisión cuestionada.
- (iii) El cobro por retención judicial tiene sustento y fue informado al denunciante por medio de las condiciones generales de las cuentas entregadas al denunciante al momento de su contratación y la cartilla informativa anexa al contrato, según el documento adjunto.
- (iv) Se allana sobre la falta de información respecto a la medida de embargo definitiva, según el artículo 112 del Código.
- (v) Sobre la falta de cumplimiento de mandato de la ejecutoria coactiva, su representado fue notificado con la Resolución N° 2 el 22 de noviembre de 2016, cumpliéndose con retener de la cuenta del obligado la suma de S/ 1 779,12.
- (vi) Recién con fecha 29 de noviembre de 2016, es decir una semana después de haber efectuado la retención, su representado fue notificado con la Resolución 3, mediante la cual se suspende y deja sin efecto la retención ordenada a todo el sistema financiero (levantamiento de embargo).
- (vii) Al haber sido notificado el Banco una semana después, su representado ya había procedido con las acciones que conlleva la retención ordenada y por tanto resultaría ilógico que el Banco no haya cobrado la comisión correspondiente, pues actuó de acuerdo a lo ordenado por la ejecutoria coactiva.

### I.3. Resolución Final del ORPS

5. Mediante Resolución Final 628-2017/ILN-PS0 del 6 de junio de 2017, el ORPS resolvió, entre otros, lo siguiente:

- (i) Sancionar a [REDACTED] con una multa de cinco (5) UIT, por infracción al artículo 19 del Código, en tanto cobró una comisión indebida.
- (ii) Sancionar a [REDACTED] con amonestación, por infracción al artículo 19 del Código, en el extremo



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 52-2017/ILN-PS0

- referido a la falta de información al señor [REDACTED] respecto a la medida de embargo definitiva en forma de retención impuesta sobre su cuenta de ahorros.
- (iii) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED], por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código, en el extremo referido a la falta de cumplimiento del mandato contenido en la Resolución 3 de la Municipalidad Provincial de Huara, por cuanto se determinó que dicha resolución fue notificada de manera posterior al mandato de embargo de la cuenta de ahorros del señor [REDACTED]
  - (iv) Ordenar a [REDACTED] como medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince días hábiles, cumpla con devolver al señor [REDACTED] el importe de S/ 200,00.
  - (v) Disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

#### I.4. Recurso de Apelación de [REDACTED]

6. El 18 de julio de 2017, [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final 628-2017/ILN-PS0, por los cuales reiteró lo manifestado en sus descargos y agregó lo siguiente:
- (i) Es ilógico que el Banco no cobre una comisión por un servicio ajeno a su entidad toda vez que implica un gasto en caso de retenciones judiciales.
  - (ii) Su representada sí informa de manera correcta el cobro de dicha comisión, ya que todo cliente cuenta con esa información a través de su página web.
  - (iii) La Circular B-2213-2013, indica que la comisión por retención judicial es transversal y que debe ser incluida solo en el listado o tarifario de la empresa, no siendo de obligación del Banco incluirlo en su cartilla informativa.

#### II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

7. En el presente caso, esta Comisión considera que debe determinarse si el [REDACTED] cobró al señor [REDACTED] un importe de S/ 200,00 por concepto de retención judicial o administrativa de manera indebida; y, de ser así, si infringió lo establecido en el artículo 19 del Código.

#### III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

##### III.1. Deber de idoneidad

##### III.1.1. Marco general

8. El artículo 18 del Código establece que se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 18°.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 52-2017/LN-PSO

9. Asimismo, el artículo 19 del mismo cuerpo normativo, señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en los que corresponda<sup>4</sup>.
10. Por su parte, el artículo 104 del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado<sup>5</sup>.
11. Cabe mencionar que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones<sup>6</sup>, de manera que, considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
12. En ese sentido, deberá atenderse a la información que el proveedor está obligado a trasladar al consumidor por mandato normativo en referencia a las condiciones de los productos y servicios. Aquí resulta pertinente señalar que en el sector financiero las entidades se encuentran obligadas a trasladar dicha información durante la contratación y también a difundirla de manera permanente, obligaciones que resultan independientes entre sí.
13. Así, el deber de informar durante la contratación está regido por el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (en adelante, el Reglamento), en particular, cabe señalar que el artículo 19, inciso e) de dicha norma establece lo siguiente:

<sup>4</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 19°.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>5</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

<sup>6</sup> TUO DE LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

**Artículo 171.- Carga de la prueba**

171.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 52-2017/ILN-PS0

**"Artículo 19. Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios**

19.1 Las empresas deben informar a los usuarios la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; las comisiones, de acuerdo con lo establecido por la Circular de Categorías y Denominaciones de Comisiones aprobada por la Superintendencia; así como los gastos asociados a los diferentes productos y servicios financieros que ofrezcan, según corresponda (...)." (El subrayado es agregado)

14. En la misma línea de la disposición mencionada, la Circular N° B-2213-2013 dispone las formas en que las entidades financieras deben difundir de manera permanente la información relacionada a las comisiones y, en el caso de las comisiones denominadas transversales (por ejemplo, la comisión por retención judicial y/o administrativa), estas solo deben ser difundidas a través de listados o tarifarios<sup>7</sup>.

**III.1.2. Oficio de la SBS**

15. En relación a lo dispuesto por las normas citadas, la Secretaría Técnica de la Comisión formuló una consulta a la SBS en otro procedimiento<sup>8</sup>, la cual fue atendida mediante Oficio N° 47459-2016-SBS del 19 de diciembre de 2016 de la siguiente manera:

"(...)

Con relación a las comisiones y/o gastos a incluir en la cartilla informativa, debemos señalar que el inciso e) del artículo 19 del Reglamento de Transparencia, establece que las comisiones deberán presentarse conforme a las categorías y denominaciones que la Superintendencia determine mediante norma de carácter general; siendo la norma correspondiente la Circular B-2213-2013, F-553-2013, CM-401-2013, CR-269-2013 (en adelante la Circular), la cual en el numeral 3 indica que las comisiones por servicios transversales a productos financieros solo deberán ser incluidas en los listados o tarifarios de las empresas; por lo que no existiría una obligación por parte de las entidades financieras a incluir dentro de la cartilla de información la difusión de las comisiones por servicios transversales, siendo que en el caso de la comisión por retención judicial su difusión es solo a través de los listados o tarifarios de las entidades financieras.

Con relación a la comisión por retención judicial, debemos indicar que efectivamente corresponde a un servicio transversal, por lo tanto, su difusión es solo a través de los listados de los tarifarios de las empresas, ello en concordancia con lo expuesto anteriormente (...)." (El subrayado es agregado)."

16. De este modo, es posible inferir que una entidad del sistema financiero cumplirá con su deber de información respecto a las comisiones denominadas "transversales" con el solo hecho de haber incluido el detalle referido a ellas en el tarifario que ponga a disposición de los consumidores.

**III.1.3. Análisis del caso**

17. En el presente caso, mediante Resolución Final N° 628-2017/ILN-PS0, el ORPS resolvió sancionar al [REDACTED] con una multa de cinco (5) UIT por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, en tanto

<sup>7</sup> CIRCULAR N° B-2213-2013, ESTABLECEN LA ACTUALIZACIÓN DE LAS CATEGORÍAS Y DENOMINACIONES DE LAS COMISIONES APLICABLES A LOS PRODUCTOS FINANCIEROS

**3. Categorización y denominación de comisiones aplicables a los productos financieros señalados en el Anexo**  
Las empresas deberán difundir sus comisiones, de acuerdo con las categorías y denominaciones listadas por la Superintendencia, que resultan aplicables a los productos financieros señalados en el Anexo de la presente circular. La referida información deberá presentarse en los medios señalados en el Reglamento de Transparencia, así como en cualquier otro medio en el que se difunda o se brinde información sobre comisiones, con la finalidad de mantener uniformidad y permitir que sean fácilmente identificables por los usuarios. Las comisiones por servicios transversales a los productos financieros contenidas en el Anexo solo deberán ser incluidas en los listados o tarifarios de las empresas.

<sup>8</sup> Expediente N° 682-2015/ILN-PS0 (Apelación N° 30-2016/ILN-CPC)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 52-2017/ILN-PSO

cobró indebidamente al señor [REDACTED] el importe de S/ 200,00 por concepto de comisión de retención administrativa.

18. En su defensa, el [REDACTED] manifestó que el cobro realizado al señor [REDACTED] es válido y legal debido a que fue informado al momento de la contratación, pues en el apartado de Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco se estableció que el tarifario se encontraba en su portal web. Esto en virtud a que la comisión cobrada tiene un carácter transversal la cual válidamente puede establecerse solo en su tarifario.
19. Al respecto, obra en el expediente la Resolución N° 3 del 29 de diciembre de 2016, en virtud del cual, en su segundo considerando establece que, "mediante Resolución 2 del 18 de noviembre de 2016, se dispuso trabar un embargo en forma de retención hasta por la suma de S/ 1 779,00 sobre los bienes, valores y fondos en cuentas corrientes (...) del señor [REDACTED]"<sup>9</sup>.
20. Asimismo, del estado de cuenta del interesado<sup>10</sup> se verifica que, el 22 de noviembre de 2016, el [REDACTED] efectuó el embargo en forma de retención antes aludido y realizó el cobro de S/ 200,00 por concepto de comisión por retención judicial.
21. No obstante, si bien es cierto del estado de cuenta antes aludido se aprecia que se consignó bajo el concepto de comisión por retención judicial, lo cierto es que dicho mandato fue realizado en virtud a una orden emitida por la Municipalidad de Huaura, por lo que corresponde a una comisión por retención administrativa.
22. En ese sentido, habiéndose acreditado la existencia de un cobro por el monto de S/ 200,00, por concepto de comisión por retención administrativa, corresponde determinar si dicho monto cobrado fue realizado de forma indebida, sin haber sido puesto en conocimiento al interesado.
23. En virtud a ello, en el artículo 1 del apartado "Condiciones Generales" del contrato "Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco"<sup>11</sup> celebrado entre el señor [REDACTED] y [REDACTED], de fecha 24 de febrero de 2009, se observa lo siguiente:

IMAGEN N° 1

**Condiciones Generales**  
1. EL BANCO está facultado por EL CLIENTE respecto a cualesquiera de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a:  
a. Cargar el costo de sus servicios, portes, seguros, tributos, comisiones y otros gastos de cargo del CLIENTE, incluso ocasionados por informes y operaciones practicadas por orden de autoridades; transferencias o disposición de fondos en plazas distintas a la de apertura de la cuenta, costo de chequeras, tarjetas; comisiones de mantenimiento, retiro/abono de fondos y otros gastos originados por su uso, o servicios recibidos del BANCO. En la Cartilla Informativa anexa se describen los relacionados con este contrato. Los costos de todos los servicios del BANCO se describen en el Tarifario al cual está a disposición del CLIENTE en todas las Oficinas y en su página web [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com). El CLIENTE se obliga a informarse antes de solicitar cualquier servicio o efectuar alguna operación.

24. En la imagen adjunta, se aprecia que [REDACTED] informó al interesado que el tarifario de todos los costos que podrían ser cargados a su cuenta se encuentran a su disposición en las oficinas de [REDACTED] y en su portal web.

<sup>9</sup> Ver foja 5 del expediente.

<sup>10</sup> Ver foja 6 del expediente.

<sup>11</sup> Ver foja 41 del expediente.

25. Asimismo, [REDACTED] adjuntó prints de pantalla, en virtud de los cuales, se visualiza que, en el punto 1.3, opción servicios transversales del enlace tasas y tarifas de su portal web, se incluye la comisión por retención judicial y/o administrativa, con lo cual se dio cumplimiento a lo establecido en las normas sectoriales:

**IMAGEN N°2**

1.2.1 Copia de documentos					
1.2.1.1 Hoja Nacional	S/ 10,5		Por documento	01/01/2014	
1.2.1.2 Hoja Extranjera	S/ 20 (S/ 10,25)		Por documento	01/01/2014	
1.2.2 Copia legalizada					
1.2.2.1 Hoja Nacional	S/ 12,5		Por documento	01/01/2014	
1.2.2.2 Hoja Extranjera	S/ 25 (S/ 12,50)		Por documento	01/01/2014	
1.3 Retención Administrativa					
1.3.1 Retención Judicial	S/ 200,00		Por documento	01/01/2014	
1.3.2 Retención Extranjera	S/ 400,00		Por documento	01/01/2014	
2 Producción de documentos					
2.1 Escaneo y/o declaración al Banco					
2.1.1 Hasta S/ 1.000	Libre			01/01/2014	

26. En ese sentido, se tiene que el [REDACTED] cobró debidamente el importe de S/ 200,00 por concepto de retención administrativa, ya que como se ha podido apreciar de las imágenes adjuntas, dicho importe sí se encuentra en el tarifario del denunciado, el mismo que puede ser visualizado en su portal web.
27. Por consiguiente, corresponde revocar la Resolución Final N° 628-2017/ILN-PS0 del 6 de junio de 2017, en el extremo que sancionó a [REDACTED] por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, y, reformándola, se dispone archivar el procedimiento seguido contra dicho proveedor, en tanto ha quedado acreditado que el cobro al señor [REDACTED] de la comisión por retención administrativa tenía sustento en el tarifario que se encuentra a disposición de los consumidores en la página web de la entidad bancaria.
28. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, el mandato al pago de costas y costas del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por ser accesorios al pronunciamiento sustantivo.

**IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN:**

**PRIMERO:** revocar la Resolución Final 628-2017/ILN-PS0 del 6 de junio de 2017, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Indecopi Sede Lima Norte, en el extremo que determinó sancionar a [REDACTED] por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, reformándola, se dispone archivar el procedimiento seguido contra



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 52-2017/ILN-PSO

dicho proveedor, en tanto ha quedado acreditado que el cobro al señor ( [REDACTED] ) de la comisión por retención administrativa tenía sustento en el tarifario que se encuentra a disposición de los consumidores en la página web de la entidad bancaria.

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, el mandato al pago de costas y costas del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por ser accesorios al pronunciamiento sustantivo.

**SEGUNDO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa y puede ser cuestionada en vía judicial mediante el proceso contencioso administrativo<sup>12</sup>.

**TERCERO:** Informar a las partes que tienen la posibilidad de impugnar vía judicial la presente resolución a través de una demanda contenciosa administrativa en el plazo de tres (3) meses, contado desde el conocimiento o notificación de la presente decisión, lo que ocurra primero<sup>13</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados: Diana Angélica Tamashiro Oshiro, Nancy Aracelly Laca Ramos, Ernesto Alonso Calderón Burneo y Roger Arturo Merino Acuña.**

  
DIANA ANGÉLICA TAMASHIRO OSHIRO  
Presidenta

<sup>12</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.**

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

[Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016]

<sup>13</sup> **LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**

**Artículo 4.- Actuaciones impugnables**

Conforme a las previsiones de la presente Ley y cumpliendo los requisitos expresamente aplicables a cada caso, procede la demanda contra toda actuación realizada en ejercicio de potestades administrativas.

Son impugnables en este proceso las siguientes actuaciones administrativas:

1. Los actos administrativos y cualquier otra declaración administrativa.

(...)

**Artículo 17.- Plazos**

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero. (...)