

RESOLUCIÓN FINAL N° 2355-2017/CC1

DENUNCIANTE : DANTE FRANCISCO GIRIBALDI MEDINA
(SEÑOR GIRIBALDI)
DENUNCIADA : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.
(BANCO)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 28 de agosto de 2017

ANTECEDENTES

1. El 31 de enero de 2017, el señor Giribaldi denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), señalando lo siguiente:
 - (i) En setiembre de 2016, solicitó al Banco la carta de pre-conformidad para el uso del 25% de su fondo de pensiones para amortizar su crédito hipotecario. Al respecto, denegaron su solicitud vía correo electrónico, indicando que los créditos con finalidad de ampliación no estaban considerados en la norma para el uso de pensiones para la amortización de créditos hipotecarios.
 - (ii) Asimismo, el Banco le habría dicho que el plazo para la atención de su solicitud sería de 15 días; no obstante, el correo electrónico le habría llegado el 21 de octubre de 2016.
2. El señor Giribaldi solicitó, en calidad de medidas correctivas, que se ordene al Banco reembolsarle los gastos en los que habría incurrido por concepto de pagos atrasados y penalidades. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del presente procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 1 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia en contra del Banco, conforme a lo siguiente:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 31 de enero de 2017, interpuesta por Dante Francisco Giribaldi Medina contra Banco de Crédito del Perú S.A.; conforme a lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida en que el Banco no habría entregado la carta de pre conformidad al señor Giribaldi para que pueda hacer uso del 25% de su fondo de pensiones.*
- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco no habría resuelto de manera oportuna la solicitud realizada por el señor Giribaldi.”*

4. El Banco, por su parte, mediante escrito de fecha 1 de marzo de 2017 solicitó un plazo adicional para presentar sus descargos, el cual fue concedido por la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 2 del 21 de marzo de 2017.
5. El 9 de mayo de 2017, el Banco presentó sus descargos, mencionando lo siguiente:
 - (i) El señor Giribaldi era titular del Crédito Hipotecario N° 100-191-xxx813, el mismo que fue contratado el 20 de junio de 2006 y posteriormente el 28 de agosto de 2013 fue materia de ampliación.
 - (ii) Con relación a la entrega de la Carta de Pre-Conformidad, la Resolución S.B.S. N° 3663-2016, tiene como finalidad que el desembolso del fondo de pensiones sea para la compra de un primer inmueble o para la amortización de este, debiendo cumplir los requisitos establecidos para tal efecto, tales como no ser propietario de un inmueble adquirido a título personal o bajo un régimen de sociedad de gananciales.
 - (iii) El señor Giribaldi no cumpliría con los requisitos solicitados para acceder a ello, en tanto figura como propietario de dos (2) inmuebles: (i) inmueble situado en calle dos N° 185 N° 3, Santiago de Surco, inscrito en la Partida N° 49006131; y (ii) el estacionamiento N° 26 inscrito, con anterioridad en el año 1997, en la Partida N° 49006138.
 - (iv) Asimismo, las ampliaciones de crédito hipotecario son para pagar deudas adicionales como por ejemplo la construcción de alguna parte de la vivienda a diferencia los créditos hipotecarios que son para financiar la compra de una propiedad.
 - (v) Por tanto la falta de entrega de la carta de pre-conformidad se sustenta en tanto el denunciante era titular de otro inmueble al momento en el cual solicitó acogerse al beneficio de la disposición del 25% del fondo acumulado en su Cuenta Individual de Capitalización de aportes obligatorios, lo que se le informó el 20 de diciembre de 2016.
 - (vi) De otro lado, respecto a que no se habría resuelto de manera oportuna la solicitud realizada por el señor Giribaldi, se debe tener en cuenta que en setiembre de 2016, la Resolución N° 3663-2016, no establecía un plazo para atender las solicitudes presentadas por los usuarios, sino hasta noviembre de 2016, en que se modificó el numeral 5.1 del artículo 5 mediante Resolución N° 5785-2016 estableciéndose un plazo máximo de quince (15) días para expedir el documento de pre conformidad.
 - (vii) Por tanto, no existe infracción alguna en tanto a la fecha de presentación de la solicitud del denunciante, no existía plazo legal para cumplir con su atención.
6. El 17 de julio de 2017, el señor Giribaldi presentó un escrito, señalando lo siguiente:
 - (i) En su calidad de ex trabajador del Banco se le otorgó en 1989 un crédito hipotecario, con la finalidad de adquirir un terreno, siendo que, posteriormente lo amplió en sucesivas oportunidades para su construcción. Dicho beneficio fue

otorgado también a otros tres (3) trabajadores, tal como se verifica de la copia que se adjunta.

- (ii) El 24 de julio de 1990 se efectuó la compra venta del referido terreno con un área de 1 087,60 m², inscribiéndose en el asiento 2-d de la ficha N° 360683 del Registro de la Propiedad Inmueble de Lima, luego de lo cual diferentes unidades inmobiliarias fueron trasladadas a Partidas Registrales independientes.
 - (iii) El referido crédito hipotecario se venía pagando desde hace 27 años de manera puntual, siendo que a causa de la falta de trabajo de su señora esposa fue que decidió solicitar la cancelación del mismo con cargo a su 25% de fondo de AFP y frente a la negativa del Banco, fue que comenzó a retrasarse en los pagos, con el riesgo que se ejecute la garantía y pierda su inmueble.
 - (iv) Es errada la interpretación del Banco al considerar que el estacionamiento es un primer inmueble, en tanto este no es precisamente para habitar, siendo que, por el contrario, el propio Banco le otorgó un crédito hipotecario como trabajador para brindarle una vivienda en la que pudiese habitar junto con su familia y no para la adquisición de un estacionamiento.
 - (v) Asimismo, el registrador al momento de inscribir en el Registro correspondiente las diferentes unidades inmobiliarias (departamentos, estacionamientos, depósitos) no requería hacerlo en un orden determinado al ser una propiedad horizontal, siendo que inscribió en primer orden el estacionamiento y posteriormente la casa propiamente dicha.
 - (vi) Por tanto, se le otorgó un crédito hipotecario para la adquisición de su casa habitación la cual al estar ubicada en un condominio necesariamente requería la inscripción de un estacionamiento y el hecho que este se haya inscrito primero, no enerva que su primer inmueble sea la casa, por lo que el Banco no podía hacer distinciones en donde la ley no las hacía.
7. El 24 de agosto de 2017, el Banco presentó un escrito, proponiendo que en caso de duda sobre la interpretación del supuesto contemplado en la Resolución SBS N° 3663-2016 para acceder al beneficio del desembolso del 25% de fondo de pensiones, se solicite opinión técnica legal a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, ya que la norma establece que se accederá al referido beneficio para la adquisición del primer inmueble, siendo que el denunciante ya cuenta con un inmueble registrado en la Partida Registral N° 49006138.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la actuación solicitada por el Banco

8. El 24 de agosto de 2017, el Banco presentó un escrito, proponiendo se solicite opinión técnica legal a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, para establecer el alcance del supuesto para acceder al beneficio del desembolso del 25% de fondo de pensiones, contemplado en la Resolución SBS N° 3663-2016, en tanto el denunciante ya cuenta con un primer inmueble, situación distinta a la establecida por la referida norma.

9. Al respecto, sobre dicho pedido, esta Comisión considera que tiene los elementos de juicio suficientes para analizar y dilucidar las presuntas infracciones cometidas, con la finalidad de emitir un pronunciamiento válido, motivo por el cual no resulta necesaria la actuación solicitada por el Banco, referida a solicitar una opinión técnica ante la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones.
10. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde desestimar el pedido efectuado por el Banco, consistente en solicitar una opinión técnica ante la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones.

Sobre el deber de idoneidad

11. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores¹, mandato que es recogido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado².
12. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad³.

¹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993**

Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

(...)

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
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.

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

13. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
- (i) ***Sobre la falta de entrega de la carta de pre-conformidad del denunciante para hacer uso del 25% de su fondo de pensiones.***
14. En el presente caso, el denunciante indicó que se le otorgó en 1989 un crédito hipotecario, con la finalidad de adquirir un terreno, lo cual se realizó el 24 de julio de 1990, inscrito en asiento 2-d de la ficha N° 360683. Posteriormente se amplió el crédito en sucesivas oportunidades para su construcción, supuesto por el que se le denegó la solicitud presentada en setiembre de 2016, impidiéndosele hacer uso del 25% de su fondo de pensiones para amortizar su crédito hipotecario.
15. Asimismo, el registrador al momento de inscribir la independización de las diferentes unidades inmobiliarias (departamentos, estacionamientos, depósitos) en el Registro correspondiente, no requería hacerlo en un orden determinado al ser una propiedad horizontal, siendo que inscribió en primer orden el estacionamiento y posteriormente la casa propiamente dicha.
16. Por su parte, el Banco señaló que el denunciante es titular del Crédito Hipotecario N° 100-191-xxx813, el mismo que fue contratado el 20 de junio de 2006 y posteriormente el 28 de agosto de 2013 fue materia de ampliación.
17. Asimismo, la entidad financiera también señaló que el señor Giribaldi no cumpliría con los requisitos solicitados para acogerse al beneficio de la disposición del 25% del fondo, en tanto figura como propietario de dos (2) inmuebles: (i) inmueble inscrito en la Partida N° 49006131; y (ii) el estacionamiento N° 26 inscrito, con anterioridad en el año 1997, en la Partida N° 49006138. De igual forma las ampliaciones de crédito hipotecario son para pagar deudas adicionales como por ejemplo la construcción de alguna parte de la vivienda a diferencia de los créditos hipotecarios que son para financiar la compra de una propiedad.
18. Al respecto, la Resolución SBS N° 3663-2016 - "*Procedimiento Operativo para disponer hasta el 25% del Fondo de Pensiones de los afiliados del Sistema Privado de Pensiones destinado a la compra de un primer inmueble*" (en adelante Resolución N° 3663-2016), establece en su artículo 4°, la finalidad para disponer de hasta el veinticinco (25%) del fondo, esto es: (i) para el pago de la cuota inicial de la compra de un primer inmueble; o (ii) amortizar un crédito hipotecario que haya sido utilizado para la compra de un primer inmueble:

Artículo 4°.- Uso del beneficio de disponibilidad de un porcentaje de su CIC

4.1. Uso o aplicación

Los afiliados, de conformidad con lo establecido en el artículo 40° del TUO de la Ley del SPP, pueden disponer, hasta el veinticinco por ciento (25%) del fondo acumulado en su CIC, para:

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.

IMAGEN N° 2

CONTRATO DE PRESTAMO HIPOTECARIO Y RATIFICACION DE HIPOTECA

QUE OTORGA:

**BANCO DE CREDITO DEL PERU
REPRESENTADO POR
CECILIA SOLER SAMANEZ
GABRIELA ALHUAY MURILLO**

A FAVOR DE:

**BLANCA NORA LUISA DEL RISCO ARRIETA
DANTE FRANCISCO GIRIBALDI MEDINA**

INTRODUCCION:

EN LA CIUDAD DE LIMA A LOS QUINCE DIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL DOS MIL TRES, ANTE MI, DONATO HERNAN CARPIO VELEZ NOTARIO DE LIMA, CON OFICIO NOTARIAL SITO EN AVENIDA REPUBLICA DE CHILE NUMERO 205, OFICINA 205, SANTA BEATRIZ, CERCADO DE LIMA, PROVINCIA DE LIMA, EXTIENDO EL PRESENTE INSTRUMENTO PUBLICO PROTOCOLAR EN MI REGISTRO DE ESCRITURAS PUBLICAS EN EL QUE COMPARECEN:-----
CECILIA SOLER SAMANEZ, QUIEN MANIFIESTA, SER DE NACIONALIDAD PERUANA, Y SE IDENTIFICA CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 08703858, DE ESTADO CIVIL SOLTERO, DE

(...)

ABOYUDA AL BANCO UN SALDO APROXIMADO DE US\$ 24,610.00 (VEINTICUATRO MIL SEISCIENTOS DIEZ CON 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA) -----

SEGUNDA: EL CLIENTE HA SOLICITADO AL BANCO UN NUEVO PRESTAMO DINERARIO POR LA SUMA DE US\$ 2,280.00 (DOS MIL DOSCIENTOS OCHENTA CON 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA). PARA AMPLIACION DE CREDITO HIPOTECARIO Y EL BANCO ACCEDIENDO A DICHA SOLICITUD HA CONVENIDO EN OTORGARSELO.-----

TERCERA: LAS PARTES ACUERDAN QUE EL SALDO REFERIDO EN EL ULTIMO PARRAFO DE LA CLAUSULA PRIMERA Y EL NUEVO PRESTAMO REFERIDO EN LA CLAUSULA SEGUNDA DEL PRESENTE

Préstamo dinerario

(...)

ABOGADO QUE AUTORIZA LA PRESENTE MINUTA: UNA FIRMA ILEGIBLE.- UN SELLO QUE DICE MARTIN GONGORA PADILLA- ABOGADO.- REGISTRO CAL 23691. -----

CONCLUSION:-----
DOY FE DE HABER SIDO LEIDO POR LOS COMPARECIENTES EL PRESENTE INSTRUMENTO, QUIENES SE RATIFICAN EN EL CONTENIDO DEL PRESENTE INSTRUMENTO, DE TODO LO QUE DOY FE.-----

INSERTO-----
FE DE ENTREGA NOTARIAL-----
POR MEDIO DEL PRESENTE DOY FE QUE A LA FIRMA DE LA PRESENTE ESCRITURA PUBLICA, LOS REPRESENTANTES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, HACEN ENTREGA A LOS SEÑORES DANTE FRANCISCO GIRIBALDI MEDINA Y ESPOSA DEL CHEQUE DE GERENCIA DE FECHA 14/11/2003, A CARGO DEL BANCO DE CREDITO, POR EL IMPORTE DE US\$ 2,280.00 DOLARES AMERICANOS (DOS MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y 00/100 DOLAR AMERICANO), EMITIDO A FAVOR DE GIRIBALDI MEDINA DANTE FRANCISCO, MONTO QUE CORRESPONDE AL DESEMBOLSO DEL PRESTAMO UNIFICADO A QUE SE HACE MENCION EN LA CLAUSULA SEGUNDA DE LA MINUTA PREINSERTA, DICHO TITULO VALOR ES RECIBIDO A ENTERA SATISFACCION DE LOS SEÑORES DANTE FRANCISCO GIRIBALDI MEDINA Y ESPOSA. DE TODO LO QUE DOY FE -----

Constancia de entrega de cheque

DE LO CONSTANCIA QUE EL PRESENTE INSTRUMENTO SE INICIA EN LA FOJA DE PAPEL NOTARIAL (SERIE B) Y CONCLUYE EN LA FOJA DE SERIE B NUMERO 4227383 DE MI REGISTRO DE ESCRITURAS PUBLICAS CORRESPONDIENTES AL BIENIO 2003-2004.-----
SE CONCLUIDO EL PROCESO DE FIRMAS ANTE MI EL NOTARIO A LOS QUINCE DIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL DOS MIL TRES-----

24. Nótese, además que, del referido contrato de Préstamo Hipotecario, en la cláusula primera "ANTECEDENTES", se hace mención a una Escritura Pública del **12 de agosto de 2003** por el cual se le otorgó un préstamo al denunciante, quien constituyó primera y preferencial hipoteca hasta por la suma de US\$ 30 736,25 sobre el inmueble de su propiedad ubicado en la calle Dos N° 185, Casa N° 3 del distrito de Santiago de Surco, tal como se observa a continuación:

IMAGEN N° 3

NORA LUISA DEL RISCO ARRIETA, PERUANA, SU CASA, CON DNI N° 08265102, AMBOS SEÑALANDO DOMICILIO COMUN EN LA CALLE DOS N° 185, CASA N° 3, URBANIZACION LAS COLINAS, SANTIAGO DE SURCO; EN LOS TERMINOS Y CONDICIONES DE LAS CLAUSULAS SIGUIENTES:=====

PRIMERA: ANTECEDENTES: CONSTA POR ESCRITURA PUBLICA DE FECHA 12 DE AGOSTO DEL 2003 EXTENDIDA ANTE NOTARIO PUBLICO, DR. DONATO HERNAN CARPIO VELEZ, QUE EL BANCO, A SOLICITUD DEL CLIENTE, LE OTORGO UN PRESTAMO BAJO LOS TERMINOS SEÑALADOS EN DICHA ESCRITURA. EN GARANTIA DE DICHO PRESTAMO Y DE SUS DEMAS OBLIGACIONES DE CUALQUIER NATURALEZA CON EL BANCO, EL CLIENTE CONSTITUYO PRIMERA Y PREFERENCIAL HIPOTECA HASTA POR LA SUMA DE US\$ 30,736.25 SOBRE EL INMUEBLE DE SU PROPIEDAD CONSTITUIDO POR LA CASA N° 3 UBICADA EN LA CALLE DOS N° 185, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA.=====

LA HIPOTECA ANTES REFERIDA QUEDO REGISTRADA EN EL ASIENTO D 00004 DE LA PARTIDA ELECTRONICA N° 49006131 DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD INMUEBLE DE LIMA.=====

CON RELACION AL PRESTAMO MENCIONADO EN EL PARRAFO ANTERIOR, A LA FECHA EL CLIENTE ADEUDA AL BANCO UN SALDO APROXIMADO DE US\$ 24,610.00 (VEINTICUATRO MIL SEISCIENTOS DIEZ CON 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA).=====

SEGUNDA: EL CLIENTE HA SOLICITADO AL BANCO UN NUEVO PRESTAMO DINERARIO POR LA SUMA DE US\$ 2,280.00 (DOS MIL DOSCIENTOS OCHENTA CON 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA). PARA AMPLIACION DE CREDITO HIPOTECA Solicitud ha convenido en otorgarsele.=====

cláusula primera
"ANTECEDENTES" en la
que se hace mención a una
Escritura Pública del 12 de
agosto de 2003

25. Ahora bien, también obra en el expediente una segunda Escritura Pública de "Modificación y Ampliación de Hipoteca" (en adelante, contrato de ampliación) que celebra el denunciante con el Banco el **28 de agosto de 2013**, en cuyo objeto de contrato se establece el otorgamiento de un préstamo dinerario para "libre disponibilidad" a favor del denunciante por el monto de S/ 140 000,00. Asimismo, mediante dicha escritura, también se modificó y amplió la hipoteca, teniendo en cuenta la primera Escritura Pública -12 de agosto de 2003- y segunda Escritura Pública – 15 de noviembre de 2013- antes referidas, tal como se observa a continuación:

(ver imagen en la página siguiente)

Se detallan las tres (3) Escrituras Públicas

(III) EL DOMICILIO DE EL BANCO Y DE SUS REPRESENTANTES PARA EFECTOS DE ESTE CONTRATO: AV. JUAN DE ARONA N° 893, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

III.- DEL INMUEBLE HIPOTECADO: =====

CASA N° 3 UBICADO CON FRENTE A LA CALLE DOS N° 185, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, CUYOS LINDEROS, MEDIDAS PERIMÉTRICAS Y DEMÁS CORREN INSCRITOS EN LA PARTIDA ELECTRÓNICA N° 49006131 DEL REGISTRO DE PREDIOS DE LIMA. =====

IV.- DE LA HIPOTECA: =====

1.- POR ESCRITURA PÚBLICA DE FECHA 12 DE AGOSTO DEL 2003, EXTENDIDA ANTE NOTARIO PÚBLICO DE LIMA DR. DONATO HERNÁN CARPIO VELEZ, CONSTA QUE EL CLIENTE CELEBRÓ UN CONTRATO DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO CON EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE DETALLAN EN DICHA ESCRITURA PÚBLICA. =====

2.- LUEGO, POR ESCRITURA PÚBLICA DE FECHA 15 DE NOVIEMBRE DEL 2013, OTORGADA ANTE NOTARIO DR. DONATO HERNÁN CARPIO VELEZ, EL CLIENTE CELEBRÓ UN CONTRATO DE RATIFICACIÓN DE HIPOTECA, CON EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SEGÚN A LAS CONDICIONES CONTENIDAS EN EL MISMO. =====

3.- CON EL OBJETO DE GARANTIZAR EL PAGO DE DICHO PRÉSTAMO, SUS INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y DEMÁS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL/LOS REFERIDO(S) INSTRUMENTO(S) PÚBLICO(S), EL CLIENTE CONSTITUYÓ A FAVOR DEL BANCO, HIPOTECA HASTA POR LA SUMA DE US\$ 30,736.25 (TREINTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y SEIS CON 25/100 DÓLARES AMERICANOS), SOBRE EL/LOS INMUEBLE(S) DE SU PROPIEDAD DESCRITO(S) EN LA CLÁUSULA III ANTERIOR. =====

EL CLIENTE CONVIENE EN MODIFICAR Y AMPLIAR LA HIPOTECA QUE YA TENÍA CONSTITUIDA A SU FAVOR, A QUE SE HACE REFERENCIA EN EL PUNTO 3.

EL CLIENTE CONVIENE EN MODIFICAR LA HIPOTECA QUE YA SE TENÍA CONSTITUIDA A FAVOR DEL BANCO CONVIRTIÉNDOLA A NUEVOS SOLES, EN CONSECUENCIA, LA HIPOTECA QUEDA MODIFICADA A NUEVOS SOLES EN LA SUMA DE S/. 86,061.50 (OCHENTA Y SEIS MIL SESENTA Y UNO CON 50/100 NUEVOS SOLES) Y AMPLIAR LA HIPOTECA HASTA POR LA SUMA DE S/. 280,000.00 (DOSCIENTOS OCHENTA MIL CON 00/100 NUEVOS SOLES). ==

LAS PARTES CONVIENEN EN ASIGNAR COMO VALOR COMERCIAL PARA FINES DE EJECUCIÓN DE (LOS) INMUEBLE(S) CUYA HIPOTECA SE MODIFICA Y AMPLIA, LA SUMA DE S/. 996,267.79 (NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE CON 79/100 NUEVOS SOLES) SEGÚN VALORIZACIÓN REALIZADA POR PÉRITO VALUADOR ING. VÍCTOR CANANI LARCO, CIP N° 1298 Y ARQ. JULIO BENAVIDES S., CAP N° 654, REPEV N° 625-94, Y APROBADA DE COMÚN ACUERDO POR EL BANCO Y EL CLIENTE.

LA HIPOTECA QUE POR ESTE ACTO MODIFICA Y AMPLIA EL CLIENTE SE EXTIENDE A TODO LO QUE DE HECHO O POR DERECHO CORRESPONDA O PUEDA PERTENECER AL/LOS INMUEBLE/S HIPOTECADO/S Y COMPRENDE TODAS LAS CONSTRUCCIONES O EDIFICACIONES QUE EXISTEN Y/O QUE PUDIEREN EXISTIR SOBRE EL/LOS MISMO/S, O BIENES QUE PUDIERAN EN EL FUTURO EDIFICARSE SOBRE EL/LOS INMUEBLE/S Y EN SU CASO EL SUELO, SUBSUELO Y SOBRESUELO.

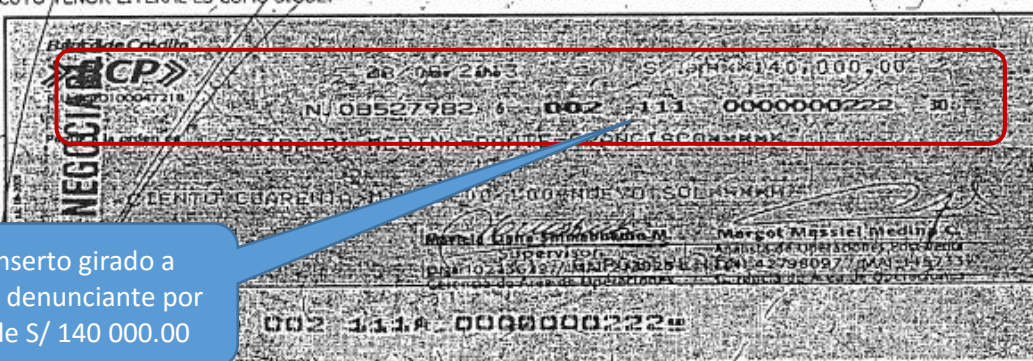
Asimismo, dicho préstamo fue girado y entregado a favor del denunciante mediante cheque de gerencia no negociable, conforme se verifica a continuación:

IMAGEN N° 5

ABOGADA QUE AUTORIZA: NADJENKA BOJANOS SOTOMAYOR - ABOGADA - REG. CAL N° 38912 - UNA FIRMA ILEGIBLE. ==

INSERTO UNO: CHEQUE DE GERENCIA NO NEGOCIABLE. =====

SOFIA INES ODE PEREYRA, ABOGADA-NOTARIA DE LIMA, CERTIFICO QUE HE TENIDO A LA VISTA EL CHEQUE DE GERENCIA NO NEGOCIABLE EMITIDO POR EL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE FECHA VEINTIOCHO DE AGOSTO DEL DOS MIL TRECE, CUYO TENOR LITERAL ES COMO SIGUE: =====



002 111 0000000222

CONCLUSION: =====


CERTIFICO: QUE DE CONFORMIDAD CON LA LEY 28194, LOS OTORGANTES ME EXHIBIERON EL MEDIO DE PAGO CON CODIGO 007 QUE CORRESPONDE AL CHEQUE DE GERENCIA NO NEGOCIABLE DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU NUMERO 08527982 6 002 111 0000000222 30 (CERO OCHO CINCO DOS SIETE NUEVE OCHO DOS SEIS CERO CERO DOS UNO UNO CERO CERO CERO CERO CERO CERO CERO CERO CERO CERO DOS DOS DOS TRES CERO) GIRADO CON FECHA VEINTIOCHO DE AGOSTO DEL DOS MIL TRECE A LA ORDEN DE GIRIBALDI MEDINA DANTE FRANCISCO, POR LA SUMA DE S/. 140,000.00 (CIENTO CUARENTA MIL Y 00/100 NUEVOS SOLES), CONSTITUYENDO EL MONTO TOTAL A SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL PRESENTE INSTRUMENTO PÚBLICO. =

FE DE ENTREGA: YO, SOFIA INES ODE PEREYRA, NOTARIA DE LIMA, DOY FE QUE ANTE MI OFICIO NOTARIAL, SE APERSONARON DANTE FRANCISCO GIRIBALDI MEDINA Y BLANCA NORA LUISA DEL RISCO ARRIETA, EN PRESENCIA DE DOS CLIENTES, CUYOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN APARECEN EN LA INTRODUCCIÓN DEL

Cheque inserto girado a nombre del denunciante por el monto de S/ 140 000.00

26. De dichos medios probatorios se desprende que cronológicamente se celebró los siguientes contratos:
- (i) **El 12 de agosto de 2003**, una Escritura Pública por la cual se le otorgó un préstamo al denunciante, quien constituyó primera y preferencial hipoteca hasta por la suma de US\$ 30 736,25;
 - (ii) **El 15 de noviembre de 2003**, un “Contrato de Préstamo hipotecario y ratificación de hipoteca” por el cual el denunciante solicita un nuevo préstamo dinerario por la suma de US\$ 2, 280,00, para la ampliación del crédito hipotecario, entregado en cheque de gerencia; y
 - (iii) **El 28 de agosto de 2013** una Escritura Pública de “Modificación y Ampliación de Hipoteca” para el otorgamiento de un préstamo dinerario para “**libre disponibilidad**” por el monto de S/ 140 000,00, girado y entregado por Cheque de gerencia a favor del señor Giribaldi.
27. Dicha información es corroborada además con la Partida Registral N° 49006131 perteneciente al inmueble “*Casa N° 3, calle Dos N° 185 del distrito de Santiago de Surco*”, por la cual se verifica los referidos gravámenes registrados, en el asiento D 00004, D00005 y D00007, respectivamente:


IMAGEN N° 6

 SUNARP <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS</small>	ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 49006131
INSCRIPCIÓN DE REGISTRO DE PREDIOS CASA N° 3 CALLE DOS N° 185 SANTIAGO DE SURCO	

REGISTRO DE PROPIEDAD INMUEBLE
RUBRO : GRAVAMENES Y CARGAS
D00004

HIPOTECA constituida por Dante Francisco Giribaldi Medina y su cónyuge Blanca Nora Luisa del Risco Arrieta a favor del **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**, hasta por la suma de **US\$ 30,736.25** dólares americanos, en garantía de las obligaciones del propietario que de manera expresa constan detalladas en el título que se archiva. Así consta de la **ESCRITURA PÚBLICA** del 12/08/2003 otorgada ante el **NOTARIO CARLOS VELEZ DONATO HERNAN** en la ciudad de LIMA. El título fue presentado el 21/08/2003 a las 03:30:37 PM horas, bajo el N° 2003-00161610 del Tomo Diario 0440. Derechos S/302.94 con Recibo(s) Numero(s) 00044159-07, 00046915-07.- LIMA, 05 de Setiembre de 2003.

IMAGEN N° 7

 **SUNARP**
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS


ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 49006131

INSCRIPCIÓN DE REGISTRO DE PREDIOS
CASA N°3 CON FRENTE A LA CALLE DOS N° 185
SANTIAGO DE SURCO

REGISTRO DE PROPIEDAD INMUEBLE
RUBRO: GRAVAMENES Y CARGAS
D 00005

RATIFICACIÓN DE HIPOTECA. La hipoteca registrada en el asiento D 00004 que antecede, a favor del BANCO DE CRÉDITO DEL PERU y hasta por la suma de US\$. 30,736.25 dólares americanos, ha sido ratificada por sus otorgantes BLANCA NORA LUISA DEL RISCO ARRIETA y DANIEL FRANCISCO GIRIBALDI MEDINA. Así consta por Escritura Pública de fecha 15/11/2003 ante Notario de Lima Donato Hernán Carpio Vélez. El título fue presentado el 19/11/2003 a las 04:33:36 PM horas, bajo el N° 2003-00226039 del Tomo Diario 0443. Derechos S/. 186.40 con Recibo(s) Número(s) 00661798-07 Lima, 21 de Noviembre del 2003.

IMAGEN N° 8

 **SUNARP**
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

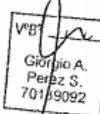
ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 49006131

INSCRIPCIÓN DE REGISTRO DE PREDIOS
CALLE DOS NÚMERO 185
CASA N°3
SANTIAGO DE SURCO

REGISTRO DE PROPIEDAD INMUEBLE
RUBRO : GRAVAMENES Y CARGAS
D00007

AMPLIACION DE HIPOTECA. La hipoteca registrada en el asiento D0004 y a que se refiere el asiento D0005 de la presente Partida electrónica a favor del BANCO DE CREDITO DEL PERU ha sido modificada en cuanto al signo monetario convirtiéndola de Dólares americanos a Nuevos Soles, ampliándose hasta por la nueva suma de S/. 280,000.00 Nuevos Soles, conforme a las estipulaciones que constan en el presente título que se archiva. Así consta de la Escritura Pública del 28/08/2013 otorgada ante el Notario Sofia Ode Pereyra en la ciudad de Lima. El título fue presentado el 06/09/2013 a las 11:35:42 AM horas, bajo el N° 2013-00846878 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/.321.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00022199-51.-LIMA,09 deSetiembre de 2013.


CARLOS MARIO AZARCENT VARGAS
Registrador Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima


V°B°
Sofia Ode
Pereyra S.
701/9092

28. Sobre el particular, si bien como se detalló en los medios probatorios antes señalados, uno de los contratos se denomina “Contrato de Préstamo hipotecario”, esta Comisión ha advertido que el crédito corresponde a uno de Garantía Hipotecaria de libre disposición, dado que los préstamos fueron entregados directamente al denunciante a

través de cheque de gerencia, tal como se verifica de los contratos del **15 de noviembre de 2003** y el **28 de agosto de 2013**, situación que no sucede en los créditos hipotecarios, en tanto, son desembolsados directamente a la empresa encargada de la venta del inmueble (vendedor), mas no al propio interesado.

29. Es necesario precisar que, si bien el Banco señaló que el crédito fue solicitado en el año 2006, lo cierto es que, conforme a los medios probatorios y a la Partida Registral N° 49006131, estos son como consecuencia del crédito celebrado inicialmente en el año 2003 con una posterior ampliación de crédito de libre disponibilidad en el 2013.
30. Por tanto, los préstamos otorgados al denunciante fueron de libre disposición, supuesto distinto al que establece la norma para el desembolso del 25% de su fondo de pensiones (créditos hipotecarios).
31. Incluso, de la verificación de la Ficha Registral N° 360683 (posteriormente, Partida Registral N° 49006131) se advierte que el 24 de julio de 1990, el denunciante registró una hipoteca (Asiento Registral. D-2) y una compra venta en copropiedad con otros tres (3) cónyuges más, respecto del 20% de derechos sobre el terreno ubicado en el distrito de Santiago de Surco, por el valor de US\$ 45 000,0, obligación que fue cumplida. No obstante, la referida hipoteca a favor del Banco, fue cancelada conforme a la Escritura Pública de fecha 23 de diciembre de 1991 inscrita en el Asiento C-2 de la Ficha N° 360683:

IMAGEN N° 9

Oficina: LIMA. Partida: 44752492. Pag. 2/7

OFICINA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (Continuación) URBANIZACIÓN PLANO No.

Provincia de Lima, Distrito de Independización de Terreno

a).- Títulos de dominio	b).- Gravámenes y cargas	c).- Cancelaciones
<p>15 MAYO 1990</p> <p>5.- Vendido a favor de don ESTANISLAO ANDRÉS NAVARRETE STAGNARO y su cónyuge doña ALICIA VICTORIA MOLINA ARGUEDAS; don JOSÉ ERNESTO HUGO DE LA TORRE-BUENO RUIZ y su cónyuge doña MARÍA ROSARIO BEINGOLEA MASAVEU; don OSCAR ENRIQUE HOCHA ROCHA y su cónyuge doña LILIANA DEL CARMEN SANCHEZ-GARCIA; don JOSÉ LUIS GAMARRA URANDY y su cónyuge doña ROSA MARÍA RAMADA VARGAS y ; don DANTE FRANCISCO GIRIBALDI MEDINA, celtara, correspondiéndole a cada sociedad conyugal así como al prestatario saltare al 20% de cancelación y derechos sobre el inmueble inscrito en esta partida, por el precio de US\$45,000,00, pagados.-Esc. Pú. del 24.07.90, ante Not. Anibal Cervetto R.-Pres. 10.29hs. del 25.09.90.-As. 97519 del Tomo 319 del Diario.- Der. N° 20122900.- Rec. 80669 y 80044.-Lima, 07.11.90</p> <p>ANTEMILO CARRANZA ROZA VICEDIRECTORA GENERAL</p> <p>MICROFILMADO 14 NOV. 1990 14 ABR. 1992</p> <p>Consta del título archivado que diera mérito para...</p>	<p>15. Hipoteca Constituida por don Estanislao Andrés Navarrete Stagnaro y esposa doña Alicia Victoria Molina Arguedas y otros, a favor de Banco de Crédito del Perú, hasta por la suma de I./m. 19,348,97.- Esc. Pú. de fecha 23-12-91. not. Anibal Cervetto Rosero. Pres. hrs. 10.40 de la mañana del día 10-3-92. Ante. 28562 del Tomo 319 del diario.-Lima, 07.11.90. Derechos 8/51.86.-rec. 20246-20603.-</p> <p>16. Hipoteca Constituida por Estanislao Andrés Navarrete Stagnaro y su cónyuge Doña Alicia Victoria Molina Arguedas, José Ernesto Hugo de la Torre-Buena Ruiz y su cónyuge doña María Rosario Beingolea Masaveu, Oscar Enrique Hocha Rocha y su cónyuge Lilliana del Carmen Sánchez-García, José Luis Gamarra Uranda y su cónyuge Doña Rosa María Ramada Vargas, Dante Francisco Giribaldi Medina y su cónyuge Doña</p>	<p>2.- Cancelada la hipoteca registrada en el as. D-2 de esta ficha por haberse declarado así el Banco de Crédito del Perú. Esc. Pú. de fecha 23-12-91. not. Anibal Cervetto Rosero. Pres. y los derechos los mismos del as. D-3 de esta misma ficha. Lima, 23-12-91.</p> <p>3.- La hipoteca registrada en el as. 3-g de esta ficha, ha quedado cancelada por haberse declarado así el Banco de Crédito del Perú. Esc. Pú. de fecha 25-5-93.- N.º 8. Anibal Cervetto Rosero.- Pres. N° 11134-23-6-93.- ante. 63189.- Derechos 8/484.21.- Lima, 12-8-93. rge.</p> <p>4.- CANCELADA: la hipoteca registrada en el as. 8-D de esta partida, en la que correspondía a Yitá Eduardo Flores Montes, así como el porcentaje que recaía sobre la sociedad conyugal conformada por José Luis Gamarra Uranda y Rosa María Ramada</p>

Compra venta de predio

32. En todo caso, la carga de la prueba recae en el señor Giribaldi, quien debió acreditar que el crédito hipotecario que le fue otorgado en 1989⁴ o en 1990⁵, a la fecha se encontraría pendiente de pago razón por la que se sustenta su solicitud de amortización conforme a los supuestos establecidos en la norma.
33. Por tanto, el supuesto de la norma es claro, esto es, amortizar un crédito hipotecario adquirido para la adquisición de una primera vivienda, siendo que, en el presente caso, **(i)** ha quedado acreditado que el crédito adquirido por el denunciante es uno de naturaleza distinto al “*crédito hipotecario*”, **(ii)** el denunciante no acreditó su aseveración referida a que el crédito hipotecario otorgado para la compra venta de su inmueble en el año 1990 se encuentre pendiente de pago, lo que ameritaría su amortización con los fondos de sus pensiones, por el contrario, el gravamen constituido en dicho año, se encuentra cancelado.
34. Por tanto, la negativa de la entrega de la carta de pre-conformidad por parte de la entidad financiera, se encuentra justificada en tanto el préstamo del denunciante era uno de libre disponibilidad, supuesto distinto al establecido por la norma para acceder al desembolso del 25% de los fondos acumulados.
35. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que la negativa de la entidad bancaria respecto a la emisión de la carta de pre-conformidad se encontraba justificada, en tanto el préstamo otorgado no correspondía a un “crédito hipotecario”.
- (ii) Falta de atención oportuna de la solicitud presentada por el denunciante**
36. En el presente caso, el denunciante indicó que el Banco le habría dicho que el plazo para la atención de su solicitud sería de 15 días; no obstante, el correo electrónico le habría llegado el 21 de octubre de 2016.
37. Por su parte el Banco señaló que la Resolución N° 3663-2016, a la fecha de presentación de la solicitud del denunciante no establecía un plazo para atender la misma sino hasta noviembre de 2016, en que se modificó mediante Resolución N° 5785-2016 y se estableció un plazo máximo de quince (15) días para expedir el documento de pre conformidad.
38. Al respecto, en el expediente obra el documento de “*Carta de solicitud para el retiro de fondos de pensiones (Declaración Jurada)*” del 3 de setiembre de 2017, por el cual el denunciante solicitó a la entidad financiera se evalúe su solicitud para disponer del 25% de su fondo acumulado con la finalidad de amortizar su crédito hipotecario, tal como se observa a continuación:

⁴ Año señalado por el denunciante mediante escrito del 18 de julio de 2017.

⁵ Año de adquisición del predio según Ficha Registral N° 360683 (posteriormente, Partida Registral N° 49006131)

IMAGEN N° 9

Carta de Solicitud para el Retiro de Fondos de Pensiones (Declaración Jurada)

Señores: Banco de Crédito del Perú - BCP

Por medio de la presente, les solicito que se realice la evaluación de mi solicitud para disponer de hasta el 25% del fondo acumulado de mi cuenta individual de capitalización de aportes obligatorios con el fin de:

Finalidad	Importancia
1. Pagar la cuota inicial para la compra de mi primer inmueble.	
2. Amortizar el crédito hipotecario con el que financié la compra de mi primer inmueble.	

• Código de Crédito: 106-181-0000000110017
• Fecha de Desembolso: 20-09-2016

Por lo mismo, declaro bajo juramento que en función a lo solicitado, según los requerimientos señalados en la Resolución SBS N° 3663-2010, los requisitos para disponer de hasta el 25% de los fondos de mi cuenta individual de capitalización (CIC) de la AFP que a la fecha asciende a un monto de S/ 13,956.00.

Solicitud del 3 de setiembre de 2017

39. Asimismo, del expediente se verifica que el denunciante en su escrito de denuncia reprodujo el contenido del correo electrónico de respuesta remitido el 21 de octubre de 2016 remitido por la entidad financiera, por el cual se le indica que las ampliaciones de crédito no se encuentran considerados como supuestos para amortizar la deuda, tal como se observa a continuación:

IMAGEN N° 10

... pese a reiterados correos indagando acerca de mi solicitud, es que con fecha 21 de octubre la Srta. Mia Lucar, ejecutiva de Banca Exclusiva de la Agencia Benavides II me respondió lo siguiente:

De: Mia Lucar <mlucar@bcp.com.pe>
Enviado: viernes, 21 de octubre de 2016 11:56 a.m.
Para: Dante Giribaldi; Dante Francisco Giribaldi Medina
Cc: Martin Alvarado; Phieranghelly Canevaro; Carolina Mendoza
Asunto: RE: Consulta

Respuesta del 21 de octubre de 2016

Sr. Giribaldi
Buenos días, después de haber hecho el seguimiento debido, tenemos la respuesta final del área correspondiente.
En el caso de los Créditos con finalidades de Ampliaciones como es su caso, no están considerados para realizar la amortización que solicita.
Por ello es que particularmente no se puede realizar dicho pago a través de lo solicitado a la AFP.

Cualquier consulta quedo a su disposición.

Gracias.

Si tuvieras cualquier duda o consulta, por favor no dudes en contactarme.
Espero te hayas encontrado totalmente satisfecho con mi atención.

Saludos cordiales,

Mia Lucar M.
Ejecutiva de Banca Exclusiva
Agencia Benavides II
Division de Canales de Atencion
(511) 444-1717 - Anexo 98878
(511) 984548940 - # 984548940
mlucar@bcp.com.pe

40. Al respecto, de ambos medios probatorios se verifica que la carta de solicitud del 3 de setiembre de 2017, fue respondida el 21 de octubre de 2016, denegándosele lo solicitado.
41. Asimismo, si bien el señor Garibaldi en su denuncia indicó que el Banco le señaló como plazo de atención de su solicitud, el de quince (15) días, lo cierto es que no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite dicho compromiso, siendo que se procederá a analizar lo establecido por la Resolución N° 3663-2016, vigente a dicho momento.
42. Al respecto, a setiembre de 2016 —*fecha de presentación de la solicitud efectuada por el denunciante*— el tenor del numeral 5.1. de la Resolución N° 3663-2016, referido a la presentación de la solicitud del afiliado, establecía el detalle de los requisitos que se debían presentar a efectos de evaluar si correspondía emitir la carta de pre-conformidad o en su defecto denegarla, tal como se observa a continuación:

5.1. Paso 1: Solicitud del afiliado ante la Empresa

La Empresa debe verificar que el importe solicitado del fondo acumulado en la CIC será destinado conforme a lo dispuesto en el artículo 40° del TUO de la Ley del SPP. Asimismo, evalúa que el afiliado se encuentre habilitado bajo alguno de los acápite I o II de los literales establecidos en el artículo 3°. Para ello, deberá usar todos los medios que razonablemente existan para verificar tales condiciones, debiendo, cuando menos, requerir al afiliado lo siguiente:

- a) *Solicitud dirigida a la Empresa, debidamente suscrita y firmada por el afiliado, en la que indique su disposición de uso de hasta el 25% del fondo acumulado en la CIC de la AFP a la que pertenezca, para el pago de una cuota inicial o amortización de un crédito hipotecario utilizado para la compra de un primer inmueble, cumpliendo con lo que dispone el acápite I o II del artículo 3° del presente procedimiento operativo, según corresponda.*
- b) *Copia del documento de identidad del afiliado y de su cónyuge tratándose de régimen de sociedad de gananciales.*
- c) *Reporte de Búsqueda de Índices por el nombre del afiliado en el Registro de Propiedad Inmueble de SUNARP de la zona registral en donde haya residido, de la que corresponda a su domicilio actual, según documento oficial de identidad, y de la zona registral donde se ubique el primer inmueble objeto de la presente solicitud, en caso sea distinto del anterior. A dicho fin, el afiliado debe solicitar ante la SUNARP una búsqueda por nombre a través de índices informatizados de los inmuebles activos e inactivos en el Registro de Predios de la zona registral de que se trate. El reporte de Búsqueda de Índices debe tener una antigüedad no mayor a sesenta (60) días calendario a la fecha de la presentación de la solicitud.*
- d) *Información sobre el saldo de la CIC del afiliado cuando menos al cierre del mes anterior a la fecha de presentación de la solicitud del crédito hipotecario o amortización. A dicho fin, el precitado reporte podrá ser el último estado de cuenta del afiliado o la información disponible que conste en las plataformas virtuales de su zona privada en su AFP.*

Todos los requisitos y declaraciones realizadas en el marco de la presente disposición tienen el carácter de declaración jurada. Para tal fin, los afiliados deberán alcanzar un documento por escrito.

(...)

*Finalizado ello, la Empresa le entregará al afiliado, en original y copia, un “Documento de pre-conformidad”, de modo tal que con dicho documento el afiliado pueda continuar con el trámite ante su AFP para la disponibilidad de un porcentaje del fondo acumulado en su CIC. **En caso la Empresa identifique que el crédito hipotecario no es para la compra de un Primer Inmueble, el Afiliado no podrá disponer del beneficio previsto en este procedimiento operativo, quedando sin efecto la gestión de dicha solicitud de disponibilidad de hasta el 25% antes señalado.***

(...)

43. Al respecto, se verifica de la norma antes citada que no se establecía un plazo para atender las solicitudes de los interesados, a diferencia de lo establecido por la Resolución SBS N° 5785-2016, modificatoria vigente desde el 17 de noviembre de 2016, y que sustituyó el referido numeral 5.1, estableciendo un plazo de quince (15) días para la emisión del documento de pre-conformidad; no obstante, se advierte que dicha norma entró en vigencia con posterioridad a la presentación de la solicitud del denunciante que fue en setiembre de 2016.
44. En ese sentido, si bien la Resolución N° 3663-2016 a setiembre de 2016, no establecía un plazo para la atención de solicitudes de los interesados, también es cierto que nos encontramos frente a una solicitud de gestión cuyo plazo para su atención debería ser teniendo en cuenta que medie un plazo razonable para su atención.
45. Es necesario precisar que la solicitud de gestión es una comunicación que exige al proveedor la ejecución de una prestación de dar, hacer o no hacer, distinta la sola transmisión de determinada información.
46. No obstante, es importante dejar sentado que el deber de atender las solicitudes de gestión de los usuarios no implica que los proveedores se encuentren obligados –en todos los supuestos- a aceptar los requerimientos, toda vez que, de determinarse la improcedencia de la solicitud, no resultaría exigible el cumplimiento de lo contenido.
47. Sin embargo, si la solicitud es procedente y la institución financiera ejecutó el requerimiento formulado, no existirá infracción en perjuicio del consumidor.
48. En el presente caso, se verifica que el 21 de octubre de 2016, se dio una respuesta negativa a lo solicitado por el denunciante; no obstante, para emitir dicha respuesta se debió evaluar una serie de requisitos exigidos por la norma.
49. En efecto, la respuesta a la solicitud de setiembre de 2016 presentada por el denunciante no se encontraba limitada a una simple verificación, sino por el contrario a una evaluación del denunciante, así como de la documentación presentada por este, entre las cuales se presentan las fichas registrales de los predios entre otros.
50. En ese sentido, resulta razonable el plazo en el que se atendió la solicitud de gestión del denunciante, esto es el 21 de octubre de 2016, en atención a la evaluación de los requisitos establecidos por la norma.

51. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que resulta razonable el plazo de atención a la solicitud de gestión presentada por el señor Giribaldi el 3 de setiembre de 2016

Sobre las medidas correctivas y el pago de las costas y costos

52. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de las medidas correctivas y denegar la solicitud de pago de costas y costos planteados por el señor Giribaldi.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Dante Francisco Giribaldi Medina contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la negativa de la entidad bancaria respecto a la emisión de la carta de pre-conformidad se encontraba justificada, en tanto el préstamo otorgado no correspondía a un “crédito hipotecario”.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Dante Francisco Giribaldi Medina contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que resulta razonable el plazo de atención a la solicitud de gestión presentada por el denunciante el 3 de setiembre de 2016.

TERCERO: denegar la solicitud de medidas correctivas, así como denegar la solicitud de pago de costas y costos del procedimiento planteada por el señor Dante Francisco Giribaldi Medina.

CUARTO: informar a las partes interesadas que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación⁶, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁷, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS**

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...).”

⁷ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016**

Artículo 207.- Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida⁸.

Con la intervención de los señores Comisionados: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Diego Vega Castro-Sayán, José Ricardo Wenzel Ferradas y Juan Carlos Zevillanos Garnica.

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

⁸ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.