

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CÉSAR CECILIO LOAYZA GAMA
DENUNCIADAS : CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA RATO S.A.C.
BANCO GNB PERÚ S.A.
MATERIA : IMPROCEDENCIA
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON
BIENES PROPIOS O ARRENDADOS
OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor César Cecilio Loayza Gama contra Banco GNB Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en tanto el hecho denunciado se encuentra referido a una presunta obligación (garantizar que se hiciera efectiva la construcción del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres donde se ubicada el departamento N° 201 de la Torre C que fue adquirido por el denunciante) que no se deriva de la relación de consumo existente entre las partes, siendo que ésta se encontró referida únicamente a la prestación del servicio de financiamiento para la adquisición de dicho inmueble.*

Lima, 4 de febrero de 2019

ANTECEDENTES

1. El 24 de noviembre de 2017¹, el señor César Cecilio Loayza Gama (en adelante, el señor Loayza) denunció a Constructora e Inmobiliaria Rato S.A.C.² (en adelante, Constructora Rato) y a Banco GNB Perú S.A.³ (en adelante, el Banco), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
 - (i) El 3 de agosto de 2014, suscribió con Constructora Rato el contrato de compraventa de bien futuro para la adquisición del departamento N° 201 de la Torre C del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres, financiado y garantizado por el Banco por la suma de S/ 172 000,00; estableciéndose en dicho contrato que las obras culminarían el tercer

¹ Complementando con escrito del 5 de diciembre de 2017.

² RUC 20534199687 con domicilio fiscal ubicado en jr. Huallaga 160 int. 316, Cercado de Lima – Lima.

³ RUC 20513074370 con domicilio fiscal ubicado en calle Las Begonias 415 (piso 25 y 26), Lima - San Isidro.

- trimestre del 2015 y que la fecha de entrega sería después de 30 días de culminadas las obras;
- (ii) el 6 de febrero de 2016, el Banco le otorgó el crédito hipotecario por un valor de S/ 119 970,00;
 - (iii) el 30 de noviembre de 2016, envió un requerimiento de información a la Constructora Rato, solicitando una explicación por la demora en la construcción, indicándole la denunciada que la nueva fecha de entrega sería el tercer trimestre del año 2016;
 - (iv) posteriormente, se reunió con el jefe del área legal de la Constructora Rato, quien le informó que la fecha de entrega sería el 30 de junio de 2017, debido a que tenían inconvenientes económicos y que se encontraban pendientes los acabados provenientes de China;
 - (v) Constructora Rato le envió un correo electrónico informando que la fecha de entrega sería fijada para octubre de 2017, la cual se haría efectiva en el año 2018;
 - (vi) el 18 de julio de 2017, la Constructora le envió un correo electrónico informando que se había avanzado un 68% de la construcción del proyecto;
 - (vii) el 29 de setiembre de 2017, presentó un reclamo al Banco por la demora en la entrega del departamento y la falta de una fecha efectiva de entrega. Por su parte, el Banco le envió una carta del 11 de octubre de 2017 señalando que no tenían responsabilidad sobre ello;
 - (viii) en noviembre de 2017, se apersonó a la obra; no obstante, el personal de la Constructora Rato no le informó de los avances de la construcción;
 - (ix) el 8 de noviembre de 2017, solicitó vía correo electrónico una reunión con los representantes de la Constructora Rato a fin de dialogar respecto a la entrega de su departamento; sin embargo, no fue atendido;
 - (x) el 15 de noviembre de 2017, presentó por escrito un reclamo al Banco, solicitando se le explicara los motivos de la demora excesiva de la entrega de su departamento;
 - (xi) consideraba que la Constructora Rato mantenía una mala práctica comercial en solicitar el dinero del departamento y luego no culminar la obra de construcción; y,
 - (xii) solicitó en calidad de medidas correctivas: (a) la entrega inmediata del inmueble y el pago de las penalidades devengadas desde el 30 de junio del 2017, correspondientes por la demora en la entrega del inmueble; o, la devolución de su dinero, la anulación del crédito hipotecario y de las cuotas pagadas; y, (b) el reconocimiento de los gastos incurridos por el desembolso del préstamo por la suma de S/ 1 448,90.
2. Mediante Resolución 2186-2017/CC2 del 15 de diciembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Loayza contra la Constructora Rato y el Banco, imputando las siguientes infracciones:

- (i) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto Constructora Rato no habría culminado la obra de construcción del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres, donde se encuentra ubicado el departamento N° 201 de la Torre C adquirido por el denunciante;
 - (ii) por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto Constructora Rato habría aplazado injustificadamente la obra de construcción; y,
 - (iii) por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco no habría cumplido con garantizar que se hiciera efectiva la construcción del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres donde se encontraba ubicado el departamento N° 201 Torre C adquirido por el denunciante⁴.
3. El 9 de enero de 2018, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) No existía documento o contrato alguno que significara la obligación o compromiso alguno para con el señor Loayza de respaldar la construcción de su departamento, siendo la única relación contractual mantenida con el denunciante la de un crédito hipotecario de bien futuro para la adquisición de un departamento; y,
 - (ii) el vínculo contractual sobre el bien inmueble era única y exclusivamente entre el denunciante y la Constructora Rato.
4. El 20 de febrero y 30 de abril de 2018, el señor Loayza reiteró los argumentos señalados en su denuncia.
5. Mediante Resolución 1484-2018/CC2 del 6 de julio de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró la confidencialidad del documento denominado Contrato de Financiamiento de Proyecto Inmobiliario presentado por el Banco, precisándose que la confidencialidad declarada era por tiempo indefinido, alcanzando a la parte denunciante del procedimiento, a las personas que autorizaban para su revisión y a terceros ajenos a este procedimiento;
 - (ii) declaró improcedente, por falta de relación de consumo, la denuncia contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que dicha denunciada no habría cumplido con garantizar que se hiciera efectiva la construcción del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres donde se ubicada el

⁴ Cabe precisar que la Secretaría Técnica de la Comisión, declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Loayza contra la Inmobiliaria Rato y el Banco, en los extremos referidos a: (i) la falta de respuesta de la solicitud de gestión contenida en el correo electrónico del 8 de noviembre de 2017; y, (ii) la falta de atención al reclamo contenido en la carta notarial del 15 de noviembre de 2017, en tanto aún se encontraba pendiente que venciera el plazo de orden público para que el denunciante pueda accionar respecto a dichas infracciones.

- departamento N° 201 de la Torre C adquirido por el denunciante;
- (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Constructora Rato, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que: (a) no culminó la obra de construcción del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres donde se ubicada el departamento N° 201 de la Torre C adquirido por el denunciante; sancionándola con una multa de 2,48 UIT; y, (b) aplazó, injustificadamente, la obra de construcción, sancionándola con una multa de 1 UIT;
 - (iv) ordenó a Constructora Rato, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, a elección del denunciante, cumpla con: (a) entregar el bien materia de controversia; o, devolver el pago que efectuó por concepto de dicha adquisición más los intereses legales correspondientes contabilizados desde la fecha que efectuó el pago hasta la efectiva devolución, para lo cual deberá revertir los efectos del contrato de crédito hipotecario celebrado entre el señor Loayza y el Banco; cuyo cómputo se hará efectivo a partir de la presentación, por parte del denunciante, del documento en que conste su elección, el cual se computará en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución; y, (b) pagar las penalidades correspondientes a la demora en la entrega del bien materia de denuncia, la cual, de acuerdo al contrato suscrito por las partes, se había contabilizado en U\$S 8,00 por cada día de demora en la entrega, en ese sentido, se computará desde el día del incumplimiento de la entrega, esto es, desde el 1 de julio de 2017 hasta la fecha de entrega del inmueble o la devolución del monto pagado por ello, de ser el caso. En caso se llevara a cabo la devolución del dinero, el señor Loayza deberá efectuar la transferencia de propiedad del departamento N° 201 Torre C a favor de la Constructora Rato, precisando que los gastos notariales, registrales, municipales, tributarios y otros que se pudiesen generar propios de dicho acto, serán asumidos por la denunciada en su integridad;
 - (v) condenó a Constructora Rato al pago de las costas y costos del procedimiento. Sin perjuicio de ello, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos;
 - (vi) dispuso la inscripción de Constructora Rato en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS); y,
 - (vii) dispuso la remisión de una copia de la resolución a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, a fin de que adopte las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia, en tanto podría haberse vulnerado del derecho de otros consumidores no identificados.

6. El 9 de agosto de 2018, el señor Loayza apeló la Resolución 1484-2018/CC2,

señalando los siguientes argumentos:

- (i) El Banco no informó adecuadamente a los consumidores sobre sus productos financieros – préstamos hipotecarios – al momento de promover la venta y ofrecer los departamentos en el proyecto inmobiliario;
- (ii) el proyecto inmobiliario realizado por la Constructora Rato era financiado por el Banco, conociendo este último de los constantes atrasos de obra e incumplimiento de los contratos celebrados con los consumidores; no obstante, siguió ofertando dicho proyecto sin brindar información sobre su situación real, lo que configuraría un abuso en su posición privilegiada;
- (iii) la Comisión no analizó debidamente los argumentos ni valoró los medios probatorios presentados, en tanto quedó acreditada la intervención del Banco desde la financiación del proyecto hasta la adquisición por el consumidor final;
- (iv) si bien la Comisión declaró confidencial el Contrato de Financiamiento de Proyecto Inmobiliario, resultaba necesaria la revisión y el análisis de dicho documento, en tanto se podía conocer el plazo de ejecución del proyecto y si éste era conocido por el Banco a fin de determinar si dicha denunciada conocía previamente del incumplimiento en el plazo de ejecución del proyecto;
- (v) el Banco pretendió separar a su conveniencia los contratos: (a) de financiamiento de Proyecto Inmobiliario celebrado entre la Constructora Rato y el Banco; (b) de crédito hipotecario celebrado entre el cliente y el Banco; y, (c) de compraventa y constitución de garantía hipotecaria celebrado entre la constructora, el cliente y el banco; no obstante, formaban parte de un solo negocio;
- (vi) el Banco reconoció expresamente su responsabilidad en la ejecución y seguimiento del proyecto conforme a los documentos ofrecidos como pruebas; y,
- (vii) en su denuncia, solicitó el reconocimiento de los gastos incurridos por el desembolso del préstamo por la suma pagada al Banco de S/ 1 448,90; sin embargo, en la resolución apelada no se emitió pronunciamiento expreso sobre dicho extremo.

ANÁLISIS

Cuestiones Previas:

(i) Sobre el extremo consentido

7. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 1484-2018/CC2, se limitará al extremo impugnado por el señor Loayza en su recurso de apelación, referido a que el Banco no

habría cumplido con garantizar que se hiciera efectiva la construcción del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres donde se ubicaba el departamento N° 201 de la Torre C adquirido por el denunciante.

8. Ello, considerando que la Constructora Rato no apeló en su oportunidad la Resolución 1484-2018/CC2, en los extremos referidos a: (i) la falta de culminación de la obra de construcción del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres donde se ubicada el departamento N° 201 de la Torre C adquirido por el denunciante; y, (ii) al aplazamiento injustificado de la obra de construcción; por lo que se deja constancia de que dichos extremos han quedado consentidos.

Sobre la relación de consumo

9. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú indica que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores, la normativa de protección al consumidor reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado⁵.
10. El artículo 91° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TULO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), dispone que antes de dar inicio a un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia⁶. En virtud de ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la existencia de una relación de consumo, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.
11. El artículo IV del Título Preliminar del Código define como proveedor a la persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que de manera habitual suministra productos o presta servicios de cualquier naturaleza a los consumidores y, servicio, a cualquier actividad de prestación de servicios

⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. 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 encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 91°.** - **Control de competencia.**
Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

ofrecida en el mercado⁷.

12. Por su lado, ese mismo artículo define a los *consumidores* en los siguientes términos:

“Artículo IV.- Definiciones.

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta”.

13. Para efectos de evaluar este extremo cabe tener presente que el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código define a la relación de consumo como aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Ello, sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III⁸.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV.- Definiciones.** Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

2. Proveedores. - Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

2. Productores o fabricantes. - Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

3. Importadores. - Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

4. Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

(...)

4. Servicio. - Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones.** Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

5. Relación de consumo. - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

14. Precisamente, el artículo III del Título Preliminar del Código dispone que se protegerá al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta. Asimismo, dicho artículo señala que amparará al consumidor que intervenga en una operación a título gratuito, siempre que detrás de ella exista un propósito comercial dirigido a crear una relación de consumo⁹.
15. El sistema de protección al consumidor, en buena cuenta, se encuentra dirigido a otorgar tutela administrativa en los supuestos en que exista una relación de consumo en concreto, o bien en las etapas precontractuales y/o en los servicios de postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción entre los agentes de mercado (especialmente, proveedor y consumidor).
16. En el presente caso, el señor Loayza denunció al Banco, indicando que el contrato celebrado con la Constructora Rato por la compraventa de bien futuro para la adquisición del departamento N° 201 de la Torre C del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres, estaba financiado y respaldado por el Banco, desde el inicio de la obra hasta su independización, por lo que, ante el incumplimiento de la constructora de la construcción del inmueble, debió de garantizar que se hiciera efectivo su cumplimiento.
17. La Comisión declaró improcedente, por falta de relación de consumo, la denuncia contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que dicha denunciada no habría cumplido con garantizar que se hiciera efectiva la construcción del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres donde se ubicada el departamento N° 201 de la Torre C adquirido por el denunciante.
18. En su apelación, el señor Loayza señaló lo siguiente:
 - (i) La Comisión no analizó debidamente los argumentos ni valoró los medios probatorios presentados, en tanto quedó acreditada la intervención del Banco desde la financiación del proyecto hasta la adquisición por el consumidor final;
 - (ii) si bien la Comisión declaró confidencial el Contrato de Financiamiento de Proyecto Inmobiliario, resultaba necesaria la revisión y el análisis de

(...)

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III.- Ámbito de aplicación.**
1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

- dicho documento;
- (iii) el Banco reconoció expresamente su responsabilidad en la ejecución y seguimiento del proyecto conforme a los documentos ofrecidos como pruebas;
 - (iv) el Banco no informó adecuadamente a los consumidores sobre sus productos financieros – préstamos hipotecarios – al momento de promover la venta y ofrecer los departamentos en el proyecto inmobiliario;
 - (v) el proyecto inmobiliario desarrollado por la Constructora Rato era financiado por el Banco, conociendo éste último de los constantes atrasos de obra e incumplimiento de los contratos celebrados con los consumidores; no obstante, siguió ofertando dicho proyecto sin brindar información sobre su situación real, lo que configuraría un abuso en su posición privilegiada;
 - (vi) el Banco pretendió separar a su conveniencia los contratos: (a) de financiamiento de Proyecto Inmobiliario celebrado entre la Constructora Rato y el Banco; (b) de crédito hipotecario celebrado entre el cliente y el Banco; y, (c) de compraventa y constitución de garantía hipotecaria celebrado entre la constructora, el cliente y el banco; no obstante, formaban parte de un solo negocio; y,
 - (vii) en su denuncia, solicitó el reconocimiento de los gastos incurridos por el desembolso del préstamo por la suma pagada al Banco de S/ 1 448,90; sin embargo, en la resolución apelada no se emitió pronunciamiento expreso sobre dicho extremo.
19. De los alegatos presentados por las partes, se verifica que no resulta un hecho controvertido en el presente procedimiento que el señor Loayza contrató con el Banco un crédito hipotecario con la finalidad de financiar la adquisición de un inmueble en el Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres.
20. Obra en el expediente el Contrato de Compraventa de bienes inmuebles futuros del 3 de agosto del 2014 celebrado por la Constructora Rato y el señor Loayza, aportado por el denunciante¹⁰, en el cual se detalla que será la empresa inmobiliaria la que desarrollará el proyecto inmobiliario. Asimismo, en el Anexo I de dicho contrato, se establece que el departamento será construido y entregado por la empresa denunciada.
21. De otro lado, obra en el expediente el contrato de crédito hipotecario nuevo crédito Mi Vivienda (bien futuro) celebrado el 19 de marzo de 2015 entre el señor Loayza y el Banco¹¹, en el cual se detalla en la cláusula primera que su objeto tenía como finalidad exclusiva la de financiar la adquisición del

¹⁰ En fojas 20 a 33 del expediente.

¹¹ En fojas 51 a 71 del expediente.

departamento N° 201 Torre C, inmueble hipotecado a favor del Banco en garantía del préstamo solicitado por el denunciante.

22. Por otra parte, de la revisión del Contrato de Financiamiento de Proyecto Inmobiliario del 27 de febrero de 2014, celebrado entre el Banco y la Constructora Rato¹², se aprecia que el Banco solo estaba obligado a otorgar las facilidades crediticias para la construcción y ejecución del proyecto, mas no se encontraba obligada a responder por la construcción y entrega de los inmuebles en el plazo establecido, de manera que dicha responsabilidad recaía únicamente en la Constructora Rato.
23. En ese sentido, de la valoración conjunta de los medios probatorios presentados se desprende que, si bien se acredita una relación de consumo entre el señor Loayza y el Banco, en atención a la suscripción del contrato de crédito hipotecario nuevo crédito Mi Vivienda (bien futuro) con la finalidad de financiar la adquisición del departamento N° 201 Torre C, inmueble hipotecado a favor del Banco en garantía del préstamo solicitado por el denunciante, lo cierto es que el hecho denunciado en contra del Banco no se desprende de dicha relación de consumo, pues dicho denunciado no era el responsable de garantizar que se hiciera efectiva la construcción del departamento N° 201 de la Torre C del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres, siendo esta obligación derivada de una relación de consumo distinta (la entablada entre el señor Loayza y la Constructora).
24. Ello, en tanto de la lectura de los contratos de compraventa de bienes inmuebles futuros (celebrado entre el señor Loayza y la Constructora Rato) y del contrato de financiamiento del proyecto inmobiliario (celebrado entre la Constructora Rato y el Banco), se acredita que el proveedor responsable para el caso de falta de entrega del departamento adquirido por el denunciante era únicamente la Constructora Rato.
25. Respecto al alegato del denunciante referido a que el Banco no informó adecuadamente a los consumidores sobre sus productos financieros – préstamos hipotecarios – al momento de promover la venta y ofrecer los departamentos en el proyecto inmobiliario, cabe señalar que de la revisión del escrito de la denuncia presentada por el señor Loayza, se advierte que dicho hecho no corresponde al hecho denunciada que es materia de análisis.
26. Sin perjuicio de lo señalado, contrariamente a lo señalado por el señor Loayza, esta Sala conviene señalar que, obra en el expediente la Carta de Aprobación

¹² El Banco solicitó la confidencialidad de dicho documento, siendo que, la Comisión, mediante Resolución 1484-2018/CC2 declaró su confidencialidad, precisándose que era por tiempo indefinido, alcanzando a la parte denunciante del procedimiento, a las personas que autorizaban para su revisión y a terceros ajenos a este procedimiento.

del Crédito Hipotecario y la Hoja Resumen de Crédito Hipotecario que entró en vigencia el 1 de enero de 2015 y que fuera aportada por el denunciante¹³, en la cual se indica expresamente lo siguiente:

“(...) El cliente declara haber sido informado y haber recibido explicación detallada sobre las tasas de interés, gastos, comisiones y demás del crédito solicitado a Banco GNB Perú S.A., en adelante el Banco, cuyo resumen es el siguiente (...) el cliente declara que el respectivo contrato y la presente Hoja Resumen con sus respectivos anexos le fueron entregados por el Banco para su lectura previa; que el Banco absolvió todas sus dudas y firma con pleno conocimiento de las condiciones establecidas en todos y cada uno de estos documentos (...)”.

27. Al respecto, cabe señalar que, si bien en dichos documentos no se advierte la firma del denunciante, lo cierto es que obraban en poder del denunciante para su conocimiento y que finalmente celebró el contrato de crédito hipotecario con el Banco el 19 de marzo de 2015. Asimismo, en el presente procedimiento, no obran medios probatorios que acrediten que el señor Loayza realizó observaciones a la información brindada por el Banco, por lo que corresponde desestimar dicho alegato.
28. De otro lado, el señor Loayza señaló que el Banco pretendió separar a su conveniencia los contratos: (a) de financiamiento de Proyecto Inmobiliario celebrado entre la Constructora Rato y el Banco; (b) de crédito hipotecario celebrado entre el cliente y el Banco; y, (c) de compraventa y constitución de garantía hipotecaria celebrado entre la constructora, el cliente y el banco; no obstante, formaban parte de un solo negocio.
29. Al respecto, este Colegiado debe indicar que el señor Loayza no se encontraba obligado a obtener su crédito hipotecario únicamente del Banco denunciado, en tanto el Anexo II del Contrato de Compraventa de Bienes Inmuebles Futuros, señala que el saldo pendiente del precio de contrato prefijado será pagado por el comprador mediante financiamiento hipotecario, que será otorgado por el Banco GNB o cualquier empresa del sistema financiero de su libre elección, a favor de la compradora y a su entera responsabilidad.
30. En ese sentido, no se advierte que los contratos mencionados por el denunciante formen parte de un solo negocio, más aún si se dio la posibilidad al denunciante de contratar con otra entidad bancaria el crédito hipotecario para el financiamiento de la construcción, por lo que corresponde desestimar el alegato del denunciante en dicho extremo.
31. Por otra parte, el alegato del denunciante referido a que el proyecto inmobiliario realizado por la Constructora Rato era financiado por el Banco, conociendo

¹³ En fojas 36 a 41 del expediente.
M-SPC-13/1B

éste último de los constantes atrasos de obra e incumplimiento de los contratos celebrados con los consumidores; no obstante, siguió ofertando dicho proyecto sin brindar información sobre su situación real, lo que configuraría un abuso en su posición privilegiada, cabe señalar que, conforme a lo desarrollado en la presente resolución, el Banco solo se encontraba obligado a otorgar las facilidades crediticias para la construcción, implementación y desarrollo del proyecto realizado por la Constructora Rato, mas no a responder por el incumplimiento de los contratos celebrados por los consumidores con dicha constructora, siendo responsable únicamente la entidad inmobiliaria, por lo que se desestima el alegato en dicho extremo.

32. Sin perjuicio de lo señalado, conforme a lo señalado en la resolución apelada, el órgano de primera instancia ha dispuesto remitir todo lo actuado a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 a fin de que, de oficio, pueda investigar y de ser el caso, iniciar un procedimiento sancionador por la presunta vulneración de los derechos de consumidores no identificados.
33. Finalmente, respecto del alegato del denunciante referido a que solicitó el reconocimiento de los gastos incurridos por el desembolso del préstamo por la suma pagada al Banco de S/ 1 448,90; sin embargo, en la resolución apelada no se emitió pronunciamiento expreso sobre dicho extremo, cabe señalar que, en la medida que el órgano de primera instancia declaró improcedente la denuncia por no acreditarse la relación de consumo entre el señor Loayza y el Banco, no correspondía ordenar medida correctiva alguna en dicho extremo, en tanto el monto pagado correspondía a los trámites realizados por el desembolso del crédito hipotecario solicitado al Banco, por lo que corresponde desestimar dicho alegato en el referido extremo.
34. Por las consideraciones antes expuestas, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró improcedente la denuncia en contra del Banco, en tanto no quedó acreditado que dicha denunciada se encontraba obligada a garantizar que se hiciera efectiva la construcción del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las Torres donde se ubicada el departamento N° 201 de la Torre C que fue adquirida por el denunciante.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1484-2018/CC2 del 6 de julio de 2018 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor César Cecilio Loayza Gama contra Banco GNB Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en tanto el hecho denunciado se encuentra referido a una presunta obligación (garantizar que se hiciera efectiva la construcción del Proyecto Inmobiliario Casa Club Las

Torres donde se ubicada el departamento N° 201 de la Torre C que fue adquirido por el denunciante) que no se deriva de la relación de consumo existente entre las partes, siendo que ésta se encontró referida únicamente a la prestación del servicio de financiamiento para la adquisición de dicho inmueble.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, María Soledad Ferreyros Castañeda y José Enrique Palma Navea.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente