



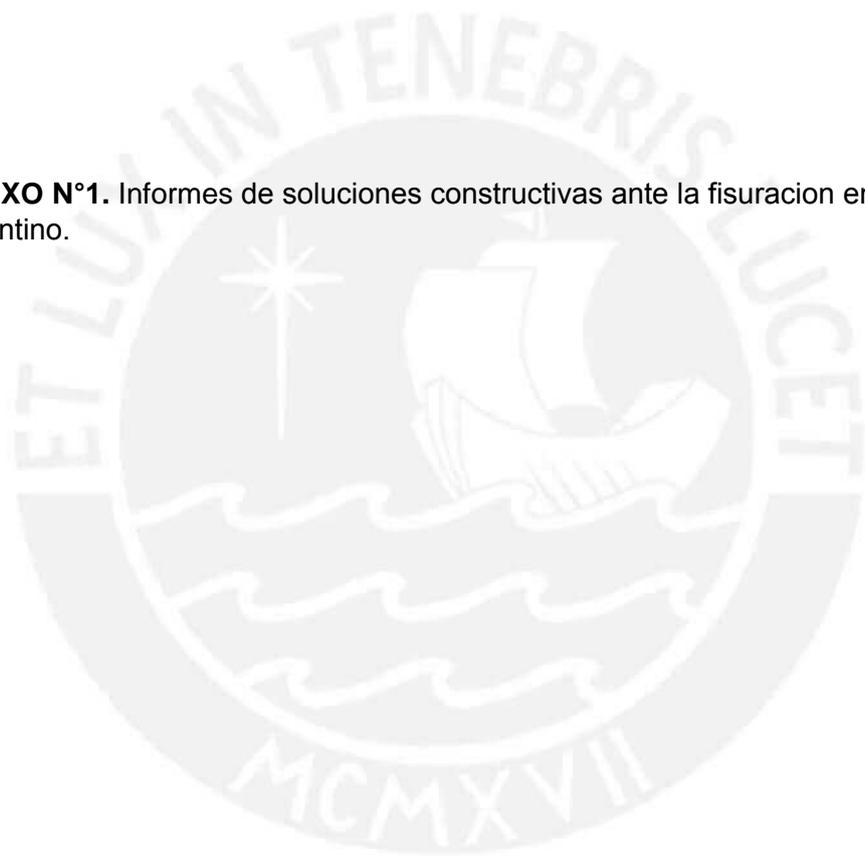
# ANEXOS

## ÍNDICE

ANEXO N°1. Informes de soluciones constructivas ante la fisuración en el país argentino.....	3
ANEXO N°2. Demandas correspondientes a Lima Top del total de archivos recolectados de INDECOPI.....	13



**ANEXO N°1.** Informes de soluciones constructivas ante la fisuración en el país argentino.



Sika Argentina S.A.I.C

Atentamente,  
CC: A quien corresponda

**INFORME**

**SELLADO DE JUNTAS Y FISURAS  
IMPERMEABILIZACIÓN DE FRENTES**

**Se transcriben los datos relevados**

Sellado de fisuras y juntas en Cocheras  
Para el sellado de juntas y fisuras se recomiendan los siguientes productos

- Sikaflex Pro 3
- Sika Primer 3N
- Sika Rod
- Sika Monotop 615
- Sika Monotop 620
- Sikadur 31
- Sikafloor Color Seal

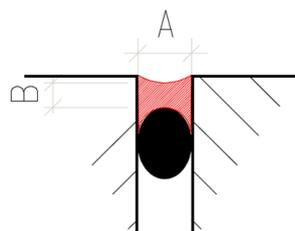
**El sellado de las juntas en sector cocheras deberá realizarse de la siguiente manera**

Se deberá eliminar todo resto de asfalto de las juntas existentes.  
El proceso recomendado es el corte del hormigón con disco de corte para amoladora sacando el hormigón contaminado.  
Luego se deberá recomponer la junta con productos de la línea Sika Monotop o Sikadur dejando el ancho adecuado de cada junta a sellar.  
En juntas verticales este proceso deberá también tenerse en cuenta.

Juntas de dilatación.

Asegurarse que un sellado de junta cumpla los requerimientos en todas las condiciones tiene que estar dimensionado de acuerdo a las siguientes recomendaciones:

Dimension	Value
Dimension A	Min. 8mm Máx 25mm
Dimension B	Min 10mm Max 12,5mm
Ratio A:B	approx. 1:0.8



Hay cinco pasos básicos para una apropiada preparación de la junta y aplicación del sellador (ver la siguiente tabla):

Pasos	Acción	
1	Preparación	La superficie de la junta debe estar limpia, seca, libre de polvo y suciedad
2	Respaldo	El respaldo o un antiadherente se aplica como requerido
3	Activación, imprimación	Si es requerido, un activador o una imprimación se aplica para superficies limpias
4	Sellado	El sellador es aplicado dentro de la junta
5	Alisado	Las técnicas de alisado son usadas para crear una superficie pareja de la junta y asegurarse que el sellador este en contacto con los flancos de la junta

Remover todas las partículas sueltas y débiles.

La lechada y el polvo superficial deben ser completamente removidos. Los agentes desencofrantes, repelentes de agua y otros tipos de tratamientos superficiales todos afectan la adherencia del sellador. La remoción de todos estos tratamientos o recubrimientos por limpieza por abrasión puede ser requerido para obtener una adherencia aceptable.

Las herramientas típicas son el cepillo de acero y la amoladora angular.

Remover el polvo usando cepillo de pelo o aire comprimido libre de aceite y agua.

#### Enmascarar

Para asegurarse un trabajo estéticamente agradable, la cinta de enmascarar puede ser usada para impedir que el exceso de sellador entre en contacto con las áreas adyacentes.

#### Instalación del Sika Rod

Los selladores elásticos deben adherirse solamente a dos lados de la junta con el objetivo de un apropiado desempeño. La superficie inferior del sellador debe estar libre para deformarse.

Para evitar que se adhiera en la parte inferior de la junta y limitar su profundidad se usan los respaldos Sika Rod. Es recomendado usar respaldos de polietileno expandido para el sellado de juntas. Para proveer suficiente contrapresión durante la aplicación del sellador, el Sika Rod deberá ser dimensionado en un 25 % más grande que el ancho de la junta. El tamaño difiere entre los tipos de Sika Rod; referirse a las recomendaciones del fabricante.

Asegurarse que la piel del respaldo no sea dañado durante la instalación ya que esto puede influenciar la calidad de la junta.

Chequear la posición del respaldo a fin de que este en línea con el cálculo dimensional de la junta.

Limpiar, Enmascarar, Preparar

Las superficies de las juntas deben estar limpias y secas. Aplicar cinta de enmascarar para las superficies cercanas a la junta para mantener el exceso de imprimación fuera de las áreas donde no se pretende.

#### Imprimación

Verter el Sika Primer 3N dentro de un recipiente limpio, pequeño y cerrar la botella de la imprimación inmediatamente.

#### Precaución

Sobre imprimir puede causar baja adherencia entre el sellador y la imprimación.

El sellador debe ser aplicado dentro de las 8 horas después de aplicado el Sika Primer 3N. Cualquier superficie imprimada pero no sellada dentro de las 8 horas debe ser relimpiada y reimprimada antes de la aplicación del sellador.

Almacenar el Sika Primer 3N con la tapa herméticamente cerrada, ya que reaccionan rápidamente cuando son expuestos a la humedad, reduciendo las capacidades de promotor de adherencia.

#### Aplicación del sellador

Es importante que el Sikaflex Pro 3 llene la junta o la cavidad completamente y esté en contacto firmemente con todas la superficies. Si la junta es llenada inapropiadamente, no se logrará una buena adhesión, y el desempeño de la junta se disminuirá.

#### Corte del pico aplicador

El pico usado para aplicar el sellador tiene que ser cortado dentro de una dimensión adecuada. La apertura en la punta deberá ser del mismo diámetro que el espesor de la junta.

Así mismo, los picos personalizaos ( por ej. hechos de tubos metálicos) pueden ser usados también.

#### Aplicación

Aplicar el sellador usando una pistola aplicadora. Asegurarse que el sellador este en contacto total con los lados de la junta.

Mantener la punta del pico en el fondo de la junta (tocando levemente al Sika Rod) durante la aplicación evitar que quede aire atrapado.

Los selladores autonivelantes son rellenos dentro de la junta desde unipacks con un pico (ver arriba) o desde otra herramienta de vertido adecuada como regaderas.

#### Alisado

El alisado fuerza al sellador contra el material de respaldo y la superficies de la junta aumentando la adhesión.

La cinta de enmascarar debe retirarse antes del proceso de polimerización del sellador.

#### **Tratamiento superficial del hormigón de estacionamiento.**

Para la protección del hormigón del estacionamiento exterior se sugiere:

#### **Sikafloor Color Seal**

Es pintura acrílica base solvente, compuesto curador y sellador para pisos de hormigón.

Preparación. Colocación.

SIKA ARGENTINA S.A.I.C

Juan B. Alberdi 5250 – B1678 CSI – Caseros – Buenos Aires – Argentina  
Tel.: +54 011 4734 3500 - Fax: +54 011 4734 3535 - www.sika.com.ar

El sustrato debe estar limpio, seco y sin restos de contaminantes como suciedad, aceite, grasa u otros elementos que impidan la adherencia. Debe ser firme, sin descascamientos ni partes flojas o mal adheridas. En caso de sustratos críticos, la aplicación de un área de prueba es muy recomendable.

Los soportes deben ser preparados por técnicas de preparación adecuadas mecánicas tales como hidrolavado a alta presión o chorro abrasivo con equipos de limpieza.

Todo el polvo y partículas sueltas o mal adheridas se deben eliminar de la superficie.

Aplique una película continua y uniforme con pinceleta, rodillo ó pulverizador. La idoneidad del equipo de pulverización debe ser confirmada por pruebas previas.

Para lograr un mejor acabado estético y visual, se sugiere más de dos manos.

Espere a que la primer mano esté seca al tacto antes de aplicar la segunda mano.

El consumo aproximado es de un litro cada 4m<sup>2</sup> para dos manos dependiendo de la absorción del sustrato

### Impermeabilización de frentes

Para el tratamiento de los frentes del edificio se recomienda el sellado de las fisuras con los productos:

**Sikaflex 1 A**

**Sika Primer 3 N**

**Sika Rod**

**Sikaguard Acryl**

Para el sellado de fisuras se deberá realizar el corte y apertura de las mismas siguiendo su recorrido con disco de corte de amoladora y proceder a sus sellado con Sikaflex 1 A, Sika Primer 3 N y Sika Rod como lo indicado anteriormente para el sellado de juntas.

Sikaguard Acryl es un revestimiento para paredes, elástico e impermeable al agua de lluvia, formulado a base de resinas acrílicas con cargas seleccionadas en dispersión acuosa. La superficie acabada presenta una terminación semi-mate.

Se puede entonar a colores claros con entonadores para pinturas al látex. (30 cm<sup>3</sup> / kg. como máximo, es decir hasta 2%).

El sustrato debe estar estructuralmente sano y libre de todo rastro de contaminantes, partículas sueltas o mal adheridas, polvillo, lechadas de cemento, restos de desencofrantes, aceites y grasas; eflorescencias, hongos, verdín y musgo que puedan impedir la normal adherencia del producto.

Si existen pinturas bien adheridas, se puede colocar el producto directamente sobre ellas, previa limpieza, pero si la superficie pintada presenta defectos tales como desprendimientos, cuarteos y ampollamientos, se la debe rasquetear hasta obtener una base firme. Si se trata de pinturas a la cal, es conveniente retirarlas mediante un cepillado intenso o arenado de la superficie.

En caso de soportes muy lisos o poco absorbentes, se recomienda un tratamiento abrasivo previo, para darles porosidad.

Los morteros cementicios de reparación deberán tener al menos un curado de 5 días, antes de ser pintados.

Imprimación:

En soportes porosos se recomienda el uso de imprimación con Sikaguard® Acryl. Diluir en proporción 1:1 con agua potable y aplicar a pinceleta, rodillo o pistola convencional de aire o pistola a presión tipo airless.

Aplicación:

Homogeneizar el producto previamente a su aplicación.

La aplicación puede realizarse manualmente, mediante rodillo de lana de pelo corto, pinceleta o por proyección mediante equipo "airless".

Una vez seca la imprimación (a las 2 o 3 horas a 20°C) aplicar preferentemente dos manos de Sikaguard® Acryl , sin diluir, dejando transcurrir entre 30 y 60 minutos entre mano y mano.

El procedimiento se realizará aplicando las dos manos cruzadas para lograr mejor poder cubritivo.

Los consumos mínimos estimados para conseguir una adecuada cobertura e impermeabilización, serán:

Como imprimación 20,120 a 0,130 litros por m<sup>2</sup>

Como revestimiento 20,150 litros por m<sup>2</sup> por mano, lo que equivale a aprox. . un espesor de 60 micrones de capa seca, por mano.

Se adjuntan la fichas técnicas de estos productos.

Sika Argentina SAIC

Nota: Las informaciones contenidas en este documento y en cualquier otro asesoramiento dado, están dadas de buena fe, basadas en el conocimiento actual y la experiencia de Sika de los productos cuando son correctamente almacenados, manejados y aplicados, en situaciones normales y de acuerdo a las recomendaciones de Sika. La información se aplica únicamente a la (s) aplicación (es) y al (los) producto (s) a los que se hace expresamente referencia. En caso de cambios en los parámetros de la aplicación, como por ejemplo cambios en los soportes, etc., o en caso de una aplicación diferente, consulte con el Servicio Técnico de Sika previamente a la utilización de los productos Sika. Sika no coloca ni es responsable por la colocación por terceros de sus productos. Sika solo garantiza la idoneidad del producto en tanto y en cuanto se hayan cumplido con todas y cada una de las condiciones propias para su utilización. La información aquí contenida no exonera ni releva al usuario de ensayar los productos de Sika para la aplicación y la finalidad deseadas. Los pedidos son aceptados en conformidad con los términos de nuestras vigentes Condiciones Generales de Venta y Suministro. Los usuarios deben conocer y utilizar la versión última y actualizada de las Hojas de Datos de Productos, copias de las cuales se mandarán a quién las solicite. No imprimas este email si no es necesario. Protejamos el Medio Ambiente.

Sika Argentina S.A.I.C

Atentamente,  
CC: A quien corresponda

## INFORME TÉCNICO

### Impermeabilización de pileta de natación

El presente informe refiere a la visita técnica realizada el día 3 de Julio de 2015 al Sindicato del Seguro cita en la localidad de Moreno.

### Relevamiento de pileta:

Se observó que se trata de una pileta de tipo olímpica.

Se encuentra revestida con una pintura celeste.

Por lo comentado por el personal del lugar sus paredes y pisos son de hormigón.

Se observa que en varios sectores se han realizado reparaciones de fisuras tanto en el piso como en los muros.

Las reparaciones se han realizado con mezclas de albañilería. Estas han vuelto a fisurarse.

Algunos sellados de fisuras se han realizado con selladores elásticos. Estos en su mayoría se han desprendido o desgarrado.

El encuentro entre el muro y el piso se ha usado sellador elástico, en algunos sectores presenta desprendimientos.

Se han observado gran cantidad de fisuras.

Algunas tienen continuidad entre los pisos y los muros laterales.

La pileta no presenta juntas de dilatación.

**SIKA ARGENTINA S.A.I.C**

Juan B. Alberdi 5250 – B1678 CSI – Caseros – Buenos Aires – Argentina

Tel.: +54 011 4734 3500 - Fax: +54 011 4734 3555 - [www.sika.com.ar](http://www.sika.com.ar)

### **Comentarios y observaciones**

Las reparaciones de fisuras que se han reparado con mezclas de albañilería se han vuelto a marcar lo que indica el movimiento de las fisuras. También presentan desprendimiento del material de reparación

Los sellados realizados presentan desprendimientos debido a un exceso y/o falta de sellador. En algunos casos se observa que el sellado fue aplicado sobre las superficies pintadas.

### **Sugerencias**

Las fisuras existentes deberán tratarse como juntas.

Las mismas se seguirán moviendo por lo que es recomendable su sellado con elementos elásticos.

Se sugiere realizar las reparaciones del material de concreto y/o albañilería desprendidos. Estas reparaciones deberán realizarse de la siguiente manera:

#### **Reparación del sustrato**

Se picará el material flojo y débil.

Se cortará el perímetro de la reparación con disco de amoladora para lograr tener un espesor adecuado para la colocación de la mezcla de reparación.

Se mojará para tener una superficie saturada de humedad y se colocará una imprimación de un lechada de cemento y arena con Sika Látex disuelto en el agua.

Posteriormente se rellenará con la mezcla de concreto la cual también tendrá Sika Látex en el agua.

Se dejará la fisura expuesta y conformada con material que luego pueda retirarse sin inconvenientes para luego realizar el sellado.

Ver ficha técnica del Sika Látex.

**SIKA ARGENTINA S.A.I.C**

Juan B. Alberdi 5250 – B1678 CSI – Caseros – Buenos Aires – Argentina

Tel.: +54 011 4734 3500 - Fax: +54 011 4734 3555 - [www.sika.com.ar](http://www.sika.com.ar)

## Sellado de fisuras

La fisura se conformará como una junta de dilatación para ello se deberá tener en cuenta las dimensiones mínimas y máximas del sellado.

Cortar las fisuras con disco de amoladora, llevar su ancho a unos 6-10 mm por 20-25 mm de profundidad.

Limpiar correctamente, la superficie debe estar limpia, seca y firme.

Aplicar Sika Rod de 9 mm (3/8" de diámetro)

Encintar los bordes de la fisura (si fuera necesario)

Aplicar Sika Primer o Sika Primer 3N, dejar secar unos 30 minutos.

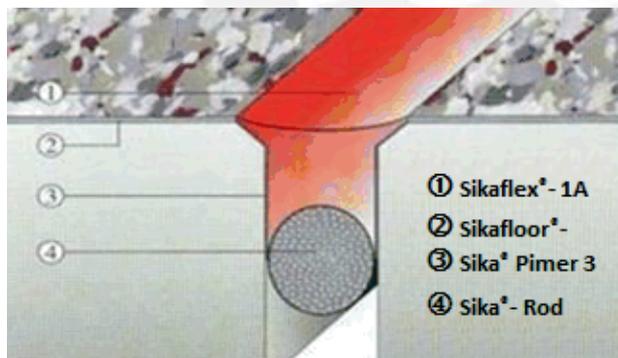
Aplicar Sikaflex 1A llenando la junta, la profundidad del mismo debe ser de unos 8 a 10 mm.

Alisar con una espátula.

Sacar la cinta inmediatamente.

Si va a pintar esperar entre 4 a 7 días y deberá lijar suavemente el sellador curado con una lija fina. La pintura deberá reforzarse en esos lugares con venda sintética.

Adjunto fichas de los productos mencionados e imágenes del proceso de sellado.



**SIKA ARGENTINA S.A.I.C**

Juan B. Alberdi 5250 – B1678 CSI – Caseros – Buenos Aires – Argentina

Tel.: +54 011 4734 3500 - Fax: +54 011 4734 3555 - [www.sika.com.ar](http://www.sika.com.ar)

**Nota:** El asesoramiento de Sika Argentina es un servicio de apoyo técnico y en ningún momento debe considerarse como un proceso de inspección ni aprobación de los trabajos realizados. La decisión de aceptar o rechazar la recepción de la obra es responsabilidad de la inspección o del propietario del proyecto, ningún funcionario de Sika Argentina tiene potestad ni facultades para tomar ese tipo de decisiones, así como Sika Argentina declina cualquier responsabilidad sobre los trabajos ejecutados excepto la garantía que habitualmente brinda sobre la calidad de sus productos.

Las informaciones contenidas en este documento y en cualquier otro asesoramiento dado, están dadas de buena fe, basadas en el conocimiento actual y la experiencia de Sika de los productos cuando son correctamente almacenados, manejados y aplicados, en situaciones normales y de acuerdo a las recomendaciones de Sika. La información se aplica únicamente a la (s) aplicación (es) y al (los) producto (s) a los que se hace expresamente referencia. En caso de cambios en los parámetros de la aplicación, como por ejemplo cambios en los soportes, etc., o en caso de una aplicación diferente, consulte con el Servicio Técnico de Sika previamente a la utilización de los productos Sika. Sika no coloca ni es responsable por la colocación por terceros de sus productos. Sika solo garantiza la idoneidad del producto en tanto y en cuanto se hayan cumplido con todas y cada una de las condiciones propias para su utilización. La información aquí contenida no exonera ni releva al usuario de ensayar los productos de Sika para la aplicación y la finalidad deseadas. Los usuarios deben conocer y utilizar la versión última y actualizada de las Hojas de Datos de Productos, copias de las cuales se mandarán a quién las solicite.

**SIKA ARGENTINA S.A.I.C**

Juan B. Alberdi 5250 – B1678 CSI – Caseros – Buenos Aires – Argentina

Tel.: +54 011 4734 3500 - Fax: +54 011 4734 3555 - [www.sika.com.ar](http://www.sika.com.ar)

**ANEXO N°2.** Demandas correspondientes a Lima Top del total de archivos recolectados de INDECOPI.



## RESOLUCIÓN FINAL N° 1079-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA  
DENUNCIANTE : [REDACTED] (LA SEÑORA O'BESSO)  
DENUNCIADOS : [REDACTED] (EL SEÑOR ROSELL)  
[REDACTED] (LA SEÑORA BALTAZARA)  
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
ACTIVIDAD : DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIOS

Lima, 6 de setiembre de 2013

### ANTECEDENTES

1. El 09 de mayo de 2013, la señora O'besso denunció a los señores Rossell y Baltazara, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
  - I. Mediante Contrato de Compraventa de bien inmueble, adquirió de los denunciados el departamento N° 201 ubicado en Jirón de los Conquistadores N° 329, distrito de la Molina, el mismo que debía ser de estreno y con acabados de primera.
  - II. Una vez habitado el departamento, advirtió una serie de deficiencias, entre ellas, que el piso del inmueble estaba abierto por completo (segundo y tercer piso), y que la fragua colocada a los baños y cocina empezó a romperse.
  - III. Las deficiencias fueron comunicadas a los denunciados en reiteradas ocasiones, comprometiéndose a repararlas. No obstante, no fueron reparadas y pese a ello se agravaron.
  - IV. Mediante correo electrónico exigió a los denunciados lo siguiente:
    - (i) La falta de tarrajeo en las esquinas del tanque elevado.
    - (ii) Falta concluir con los acabados de los bordes del techo (parte *drywall*).
    - (iii) El piso de parquet se ha abierto, debiéndose cambiar el mismo.
    - (iv) Los pisos se han encontrado rayados y con grietas.
    - (v) La falta de masilla en el lavadero del baño del cuarto principal.

<sup>1</sup> LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

M-CPC-05/1A

- (vi) La falta de una salida de agua de dos conexiones en tanto la que se ha instalado no resulta apropiada.
  - (vii) La falta de masilla en el lavadero del baño común (lavadero del segundo piso).
  - (viii) La falta de la tapa del lavadero del cuarto principal (trampa).
  - (ix) Falta la tapa de la tina del cuarto principal, que debería tener la misma calidad del porcelanato utilizado.
  - (x) Falta fraguar el baño principal.
  - (xi) Las mayólicas del baño principal no han sido fraguadas y no tienen acabados.
  - (xii) Las chapas en el baño del cuarto principal debieron ser doradas.
  - (xiii) La falta de tarrajeo y “cuadre” para la caja del baño común (del segundo piso).
  - (xiv) Mal fraguado el baño de visita.
  - (xv) Falta arreglar las tuberías. Señaló que cuando se abrió el caño de la ducha del baño principal salió agua por la ducha.
  - (xvi) Las tomas de agua del baño principal se han salido.
  - (xvii) Falta la reparación de la cañería de la ducha del baño principal.
  - (xviii) Los pisos de madera de la escalera interior se encontraron sueltos y algunos escalones no tenían tornillos.
  - (xix) La falta de pintado de la escalera, que debió ser de color plomo (1ro, 2do y 3er piso). Señaló que en algunas partes se había pintado a mano y se notaba los colores oscuros.
  - (xx) Faltó acabar el borde de las escaleras con zócalos de madera.
  - (xxi) Faltó colocar zócalo en la escalera de la cochera.
  - (xxii) Faltó reparar el piso de la cochera, en tanto se ha empozado el agua en la cochera.
  - (xxiii) Faltó terminar el piso de la cochera.
  - (xxiv) El piso de la cochera no contaba con acabado.
  - (xxv) La puerta metálica de la cochera con acabado de placas de metal se encontraba oxidada.
  - (xxvi) Faltó el pintado de la fachada. Señaló que la habían entregado en “base”.
  - (xxvii) Los closets no se encontraban terminados: (a) en uno, se encontraban las tablas sueltas; (b) en otro, no se encontraban las bisagras y algunas bisagras estaban sueltas; y, (c) ninguno de los closets tenían las tapas que cubrían los tornillos.
  - (xxviii) El piso se ha abierto en la sala, comedor, cuarto principal y en los cuartos.
  - (xxix) Faltó el pintado total de la casa, luego que se arregló el piso.
  - (xxx) Faltó tarrapear la espalda del edificio.
  - (xxxi) La pared de la escalera del segundo al tercer piso se ha rajado.
  - (xxxii) En el tercer piso se ha evidenciado grietas en los techos de los cuartos algunas de ellas superan los dos metros.
- V. Señaló que la reparación del piso no fue idóneo, dejándolo maltratado, sucio y con un mal acabado.
- VI. Posteriormente, el 13 de abril de 2013, los denunciados se negaron a reparar las deficiencias encontradas en el inmueble.

M-CPC-05/1A

VII. La denunciada no entregó los planos de distribución, planos de electricidad, planos de agua, conformidades de obra y memoria descriptiva.

2. Mediante Resolución N° 1 de fecha 6 de agosto de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió:

**“PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 09 de mayo de 2013, presentada por la señora Lourdes Elizabeth O'besso Cabanillas en contra de los señores Humberto Rossell Carpio y Beatriz Baltazara Dueñas Ramos:

I. Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, en tanto los proveedores denunciados habrían entregado el inmueble con las siguientes deficiencias:

- (i) la falta de tarrajeo en las esquinas del tanque elevado;
- (ii) falta concluir con los acabados en los bordes del techo (parte drywall);
- (iii) el piso de parquet se habría abierto, el cual debería ser cambiado;
- (iv) los pisos se habrían encontrado rayados y con grietas;
- (v) la falta de masilla en el lavadero del baño del cuarto principal;
- (vi) la falta de una salida de agua de dos conexiones en tanto la que se habría instalado no resultaría apropiada;
- (vii) la falta de masilla en el lavadero del baño común (lavadero del segundo piso);
- (viii) la falta de la tapa del lavadero del cuarto principal (trampa);
- (ix) falta la tapa de la tina del cuarto principal, que debería tener la misma calidad del porcelanato utilizado;
- (x) faltaría fraguar el baño principal;
- (xi) las mayólicas del baño principal no estarían fraguadas y no tienen acabados;
- (xii) las chapas en el baño del cuarto principal debieron ser doradas;
- (xiii) la falta de tarrajeo y “cuadre” para caja del baño común (del segundo piso);
- (xiv) estaría mal fraguado el baño de visita;
- (xv) falta arreglar las tuberías. Señaló que cuando se abriría el caño de la ducha del baño principal saldría agua por la ducha del otro baño;
- (xvi) las tomas de agua del baño principal estarían salidas;
- (xvii) falta la reparación de la cañería de la ducha del baño principal;
- (xviii) los pisos de madera de la escalera interior se encontrarían sueltas y algunos escalones no tendrían tornillos;
- (xix) falta el pintado de la escalera, que debería ser de color plomo (1ro, 2do y 3er piso);
- (xx) faltaría acabar el borde de las escaleras con zócalos de madera;
- (xxi) faltó colocar zócalo en la escalera de la cochera;
- (xxii) faltaría arreglar el piso de la cochera, en tanto se habría empozado el agua en la cochera;
- (xxiii) faltaría terminar el piso de la cochera;
- (xxiv) el piso de la cochera no contaría con acabado;
- (xxv) la puerta metálica de la cochera con acabado de placas de metal estaría oxidada;
- (xxvi) faltaría el pintado de la fachada;
- (xxvii) los closets no se encontrarían terminados: (a) en uno, se encontrarían las tablas sueltas; (b) en otro, no se encontrarían las bisagras y algunas bisagras estarían sueltas; y, (c) ninguno de los closets tendrían las tapas que cubrían los tornillos.
- (xxviii) el piso se habría abierto en la sala, comedor, cuarto principal y en los cuartos;
- (xxix) faltaría el pintado total de la casa, luego que se habría arreglado el piso;
- (xxx) faltaría tarrajar la espalda del edificio;
- (xxxi) la pared de la escalera del segundo al tercer piso se habría rajado; y,
- (xxxii) en el tercer piso se habría evidenciado grietas en los techos de los cuartos, algunas de ellas superan los dos metros.

II. Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, en tanto los proveedores denunciados no habrían reparado adecuadamente el piso, dejándolo maltratado y sucio.

M-CPC-05/1A

*III. Por presunta infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, en tanto los proveedores denunciados no habrían entregado los planos de distribución, planos de electricidad, planos de agua, conformidades de obra y memoria descriptiva del inmueble adquirido.”*

3. Mediante escrito de fecha 16 de agosto de 2013, la señora O´besso manifestó su voluntad de desistirse de las pretensiones planteadas con la presente denuncia.

## ANÁLISIS

4. El artículo 189º de la Ley N° 27444<sup>2</sup>, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.
5. Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo del Código es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento del denunciante, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.
6. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
7. En el presente caso, la Comisión considera que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que las presuntas infracciones cometidas por los señores Rossell y Baltazara se encuentran referidas a que habrían entregado un inmueble que habría presentado una serie de deficiencias.

<sup>2</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 189º.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.**

1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.
2. El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.
3. El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.
4. El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.
5. El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.
6. La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.
7. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

M-CPC-05/1A

8. De lo actuado en el expediente no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación individual.
9. Conforme se desprende del escrito de fecha 16 de agosto de 2013, la señora O'besso se desistió de las pretensiones planteadas en contra del señor Rossell y Baltazara, por lo que corresponde aceptar su desistimiento, dar por concluido el procedimiento y ordenar el archivo del expediente.

**RESUELVE:**

Aceptar el desistimiento de la pretensión presentada por la señora [REDACTED] O'besso [REDACTED] en contra de los señores [REDACTED] Rossell [REDACTED] y [REDACTED] Baltazara [REDACTED], declarar concluido el procedimiento y ordenar el archivo del expediente.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Abelardo Aramayo Baella.**

**VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
Presidente



- (ii) El inmueble fue entregado en febrero de 2010 y desde la mencionada fecha comenzaron a surgir una serie de problemas vinculados a su construcción.
  - (iii) Mediante correo electrónico del 6 de abril de 2010, solicitaron a la Constructora la subsanación de las rajaduras aparecidas en las paredes, pues pese a que lo subsanaron, estas seguían apareciendo.
  - (iv) El 18 de junio de 2010, la Constructora les informó que la solución para dichos desperfectos ha sido planteada por la empresa [REDACTED]
  - (v) El 22 de junio de 2010, comunicó a la Constructora que seguían pendientes los trabajos de picado, resane y pintura de las paredes de los diferentes ambientes de la casa; sin embargo, a pesar que realizaron las reparaciones con las sugerencias planteadas por la empresa subcontratada, los defectos aparecieron nuevamente.
  - (vi) El 21 de septiembre de 2010, la Constructora les envió un informe técnico elaborado por [REDACTED] en el que se detallaban los problemas de la vivienda y su solución al problema; sin embargo, no solucionó el problema, pues las rajaduras volvieron a aparecer.
  - (vii) Mediante carta notarial del 12 de enero de 2011, comunicaron al gerente de la Constructora sus molestias y le informaron que a pesar que habían reparado las fisuras, éstas seguían apareciendo y que se veían en la necesidad de recurrir a otras instancias.
  - (viii) Mediante carta notarial de fecha 3 de febrero de 2011, el señor Pinto calificó como menores los desperfectos encontrados en el departamento y acotó que se contrató a personal calificado para dar solución a los inconvenientes producidos. Asimismo, señaló que sólo habían atendido sus pedidos en aras de su prestigio, pero no tenían responsabilidad en estos sucesos, pues estos no son defectos estructurales.
  - (ix) A través del correo electrónico del 5 de abril de 2011, la Constructora les comunicó que [REDACTED] proponía una nueva solución para arreglar el problema de las rajaduras, para lo que recomendó el uso del producto sellador "Sikaflex 211"; sin embargo, la denunciada omitió brindar una parte de la información sobre las características de dicho producto y no concertó una cita para coordinar la forma en que el trabajo que debía realizarse.
  - (x) Mediante correo electrónico de fecha 18 de mayo de 2011, le solicitaron a la Constructora una copia del informe técnico en donde se detalla la metodología para solucionar los problemas existentes en su vivienda, así como un plan de trabajo con su respectivo cronograma. Asimismo, solicitaron que se comprometan a brindarles un lugar donde puedan vivir durante el tiempo que demoren las obras, y se responsabilicen del traslado y almacenamiento de sus bienes muebles; sin embargo, no cumplieron con dicho requerimiento.
2. El 8 de febrero de 2012, a través de la Resolución N° 1, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia e imputó las siguientes presuntas infracciones:

“(…) PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 14 de diciembre de 2011 presentado por la señora [REDACTED] y el señor [REDACTED] en contra de Inmobiliaria [REDACTED] y el señor [REDACTED] Pinto [REDACTED], conforme a lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción del artículo 8° de TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto la inmobiliaria y el señor Pinto habrían entregado un inmueble con deficiencias de fisuras y rajaduras en las paredes, así como desperfectos en los acabados.
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Inmobiliaria, el señor Pinto e Inversiones Arena del Sur no habrían cumplido con reparar adecuadamente las rajaduras de las paredes del inmueble.
- (iii) Por presunta infracción del 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Inversiones Arena del Sur no habría respondido dentro del plazo legal al correo electrónico que se le remitiera el 18 de mayo de 2011. (...)”

3. El 22 de febrero de 2012, la Constructora presentó sus descargos respecto a los hechos denunciados en su contra y señaló lo siguiente:

- (i) En la presente denuncia se está incluyendo a terceras personas (Inversiones [REDACTED]) que no tienen relación con el contrato celebrado con la parte denunciante.
- (ii) El inmueble fue entregado antes de febrero de 2010, si bien es cierto, se presentaron problemas no vinculados a su construcción (estructurales) sino a sus acabados y que fueron puestos en conocimiento desde abril de 2010 –mediante correo electrónico de fecha 6 de abril de 2013-, estos han sido atendidos inmediatamente por su personal.
- (iii) A fin de buscar una solución a las rajaduras y/o fisuras presentadas en el inmueble, contrató a la empresa [REDACTED] para que efectúe la subsanación de esos defectos. La propuesta elaborada por [REDACTED] fue enviada a la parte denunciante por correo electrónico el 18 de septiembre de 2010.
- (iv) En dicho informe se detalló que el producto (Sikaflex 211) se suele usar para corregir este tipo de rajaduras y fisuras, indicando que para mayor información se podía consultar con la Hoja de Seguridad del referido producto.
- (v) Si bien es cierto que los denunciantes le enviaron un correo electrónico de fecha 18 de mayo de 2011, pero conversaron al respecto en la semana del 29 de junio de 2011, tal y como lo reconoce la parte denunciante en su denuncia, donde le expresamos la predisposición de cumplir sus requerimientos, lo cual fue ratificado en el correo electrónico de fecha 4 de julio de 2013 y la carta notarial del 20 de junio de 2013. Por dicho motivo, indicó que atendió su reclamo dentro del plazo legal establecido.

4. El 8 de marzo de 2012, Inversiones [REDACTED] presentó un escrito con sus descargos e indicó que no contrató con la denunciante el servicio o producto

materia de denuncia, pues el contrato celebrado el 1 de septiembre de 2009 fue suscrito por los señores De Bracamonte-Medrano y la Constructora sin su intervención.

5. Mediante escrito del 12 de abril de 2012, la Constructora solicitó que se realice una pericia de oficio en el presente procedimiento, a fin que se establezca con certeza la naturaleza del deterioro físico-constructivo de las fisuras que se encuentran en el inmueble materia de denuncia.
6. El 24 de abril de 2012, el señor Pinto presentó sus descargos sobre los hechos imputados en su contra e indicó que las actividades que ha realizado como representante de la Constructora, no alcanzan a su responsabilidad personal –en calidad de persona natural-, pues dichas conductas fueron realizadas en base al rol de representación que estaba limitado al mandado societario. Asimismo, indicó que no mantiene responsabilidad sobre los hechos materia de denuncia, pues no ha obrado con negligencia alguna.
7. El 19 de julio de 2012, la Secretaría Técnica a través de la Resolución N° 7 estimó pertinente realizar las gestiones necesarias para llevar a cabo una pericia de oficio en el procedimiento, indicando para ello los puntos que debía absolver el perito propuesto, el mismo que fue designado a través de la Resolución N° 11 del 6 de noviembre de 2012.
8. El 31 de mayo de 2013, mediante Resolución N° 15 la Secretaría Técnica consideró pertinente suspender la realización de la pericia de oficio ordenada, hasta que la Comisión emita un pronunciamiento sobre su pertinencia. Sin perjuicio de ello, la Secretaría Técnica estimó adecuado citar a las partes a fin de realizar una inspección ocular en el inmueble materia de denuncia para verificar los hechos denunciados.
9. El 19 de junio de 2013, se llevó a cabo la diligencia de inspección programada en este procedimiento, con la participación de la parte denunciante y los representantes de la Constructora e Inversiones [REDACTED].
10. El 23 de julio de 2013, la Constructora presentó un informe pericial de parte, el mismo que fue incorporado al expediente mediante Resolución N° 18 del 26 de julio de 2013 y puesto en conocimiento de las partes del procedimiento.
11. El 20 de agosto de 2013, los señores De Bracamonte-Medrano presentaron al procedimiento un informe pericial de parte, respecto a los hechos materia de denuncia, el mismo que fue incorporado al expediente mediante Resolución N° 19 del 21 de agosto de 2013 y puesto en conocimiento de las partes del procedimiento.

## II. ANÁLISIS

### II.1 Cuestiones previas:

#### II.1.1 Sobre la imputación de cargos

12. Tal y como se ha señalado en los antecedentes, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 1, imputó a título de cargo de la Constructora y el señor Pinto la presunta infracción del artículo 8° del TUO, consistente en que estos *“habrían entregado un inmueble con deficiencias de fisuras y rajaduras en las paredes, así como desperfectos en los acabados”*. Del mismo modo, imputó a título de cargo de la Constructora, Inversiones [REDACTED] y el señor Pinto la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, consistente en que estos *“no habrían cumplido con reparar adecuadamente las rajaduras de las paredes del inmueble”*.
13. No obstante, del análisis de los referidos extremos de la denuncia, se ha podido advertir que estos están referidos a la presunta falta de idoneidad del inmueble entregado a los señores De Bracamonte-Medrano, en tanto al poco tiempo de su entrega, el bien presentó rajaduras y fisuras en sus paredes, y los co-denunciados no habrían cumplido con efectuar la reparación adecuada de estos defectos.
14. En ese sentido, al encontrarse estos extremos de la denuncia vinculados, en tanto la supuesta falta de reparación adecuada de las rajaduras y fisuras a fin de subsanar dicho defecto detectado, es una consecuencia de la presunta falta de idoneidad del inmueble entregado a la parte denunciante.
15. Por dicho motivo, la Comisión considera que los hechos imputados contra los co-denunciados deberán analizarse de manera conjunta, debido a que cuestionan el deber de idoneidad del inmueble adquirido por la parte denunciante y del servicio de reparación brindado por el denunciado a consecuencia de este defecto advertido; lo que nos permite inferir que los hechos no constituyen hechos disímiles controvertidos en el presente procedimiento sino imputaciones vinculadas.
16. Cabe precisar que si bien los referidos extremos de la denuncia han sido imputados por la presunta infracción de dos cuerpos normativos distintos (TUO y Código), el extremo referido a la presunta falta de reparación adecuada resulta ser una consecuencia de la supuesta falta de idoneidad del bien inmueble. Por dicho motivo, se integrarán estos extremos y se analizarán como una presunta infracción al TUO, al ser la norma aplicable al principal hecho denunciado por los señores De Bracamonte-Medrano, sin que ello afecte el derecho de defensa de las partes, pues estas tuvieron la oportunidad de emitir su pronunciamiento por cada uno de los hechos imputados.
17. En este sentido, en la presente resolución la Comisión se pronunciará integrando los referidos extremos de la denuncia y analizándolos como una sola presunta infracción del artículo 8° del TUO.

#### II.1.2 Sobre la pericia de oficio gestionada durante la tramitación del procedimiento

18. En sede administrativa, la prueba pericial se realiza de acuerdo a los hechos planteados por las partes, que requieran ser acreditados y cuyo conocimiento escapa a la apreciación de los órganos resolutivos por el carácter técnico

- especializado de los temas planteados, siempre en observancia de las disposiciones legales que alcanzan al procedimiento administrativo.
19. La prueba pericial no se encuentra regulada por TUO ni por el Código; sin embargo, el artículo 106<sup>3</sup> de este último cuerpo normativo, establece que en todo lo no previsto en dicha norma respecto a los procedimientos administrativos a cargo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, el Indecopi) resulta de aplicación supletoria lo dispuesto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG).
  20. El artículo 176.1 de la LPAG, establece que los administrados pueden proponer la designación de peritos a su costa, debiendo indicar sobre qué aspectos técnicos deberán pronunciarse. Por su parte, el artículo 176.2 del mismo cuerpo legal, establece que la Administración se abstendrá de contratar peritos por su parte<sup>4</sup>.
  21. Asimismo, el artículo 162.2 de la LPAG, establece que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones. Por otro lado, el principio de verdad material, regulado en el artículo IV, numeral 1.11 de la LPAG<sup>5</sup>, establece que la autoridad administrativa deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias autorizadas por ley, siendo que el órgano resolutorio estará facultado a verificar, por todos los medios probatorios disponibles, la veracidad de los hechos, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a las partes; sin embargo, la autoridad administrativa estará facultada a realizar peritajes de oficio cuando su pronunciamiento pudiera involucrar el interés colectivo.

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

**Artículo 106°.- Procedimientos a cargo del Indecopi**

(...)

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

<sup>4</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 176°.- Peritaje**

176.1 Los administrados pueden proponer la designación de peritos a su costa, debiendo en el mismo momento indicar los aspectos técnicos sobre los que éstos deben pronunciarse.

176.2 La administración se abstendrá de contratar peritos por su parte, debiendo solicitar informes técnicos de cualquier tipo a su personal o a las entidades técnicas aptas para dicho fin, preferentemente entre las facultades de las universidades públicas.

<sup>5</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

(...)

1.11 Principio de verdad material.- En el procedimiento la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivos a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también el interés público.

22. Por otro lado, el artículo 24° del Decreto Legislativo N° 807 establece textualmente lo siguiente:

*“Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:  
(...)  
e) Declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan.  
(...)”.*

23. De lo indicado, se desprende que la actividad probatoria que alcanza a los procedimientos administrativos faculta a este Colegiado a verificar todos los medios probatorios que disponga, sin que ello signifique sustituirse en el deber probatorio que corresponde a las partes. En virtud de lo indicado, efectuando una interpretación sistemática de las normas reseñadas, esta Comisión considera que la actuación de una pericia como medio probatorio en el procedimiento administrativo debe ser propuesta por los administrados, siendo que la autoridad administrativa debe abstenerse de la contratación de peritos, salvo que el caso amerite que el órgano resolutorio determine la necesidad de realizarla, situación que se presentará de manera excepcional.
24. En virtud de ello y realizando una evaluación del caso materia de análisis, esta Comisión considera que, si bien se iniciaron las gestiones para realizar una pericia de oficio a fin de verificar los hechos materia de denuncia, la misma no resulta pertinente, en tanto en el expediente se pueden observar dos (2) informe técnicos especializados y otros documentos (planos y fotografías) que pueden ser actuados con la finalidad de determinar la existencia de los defectos denunciados. Asimismo, la Secretaría Técnica programó una inspección ocular para obtener elementos probatorios que permitan emitir un pronunciamiento válido respecto de los hechos denunciados, la misma que se llevó a cabo el 19 de junio de 2013.
25. Por los argumentos expuestos, este Colegiado considera que corresponde informar a las partes que, en el presente caso, no se llevará a cabo una pericia de oficio, al considerar que obran en el expediente medios probatorios suficientes para emitir un pronunciamiento válido respecto de los hechos denunciados, además de la necesidad de cumplir con lo dispuesto por la LPAG.

## **II.2 Sobre el deber de idoneidad**

26. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> El Artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor señala que:

27. 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.

#### II.2.1 Sobre las rajaduras y fisuras del inmueble, así como el servicio de reparación brindado por los co-denunciados

28. Obra en el expediente copia de la escritura pública de compraventa del inmueble de fecha 10 de septiembre de 2009, la cual permite acreditar la fecha de adquisición del inmueble materia de denuncia.

29. Según los términos de la denuncia y los descargos de la Constructora, se ha podido verificar que las partes coinciden en que el inmueble fue entregado en febrero de 2010. Asimismo, coinciden en que las rajaduras y fisuras se advertidas en abril de 2010<sup>7</sup>.

---

*“Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.*

*El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.”*

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8º de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsible para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaríamos un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

<sup>7</sup> Según los términos de la denuncia, la Constructora señaló lo siguiente en sus descargos:  
*“(…) Es preciso indicar, que el inmueble fue entregado antes de febrero de 2010 y que si bien es cierto, se comenzaron a presentar problemas vinculados no a su construcción (entiéndase esta como estructura) sino de acabados (los vales no desconocemos y en todo momento tratamos de dar solución) estos fueron puestas en conocimiento desde Abril del año 2010 tal y como consta en el correo electrónico de fecha 06/04/2010 presentado en Anexo 2 de su escrito de denuncia (…)”.[sic]*

30. Se pudo observar en el expediente el Acta de Inspección de fecha 19 de junio de 2013, donde se dejó constancia que existían rajaduras y fisuras en las siguientes zonas del inmueble: El dormitorio principal; los dos (2) dormitorios secundarios; baños principal y secundario; sala principal; sala secundaria (ubicada en el primer nivel); cocina; depósito (ubicado bajo la escalera de acceso al primer nivel); lavandería y cuarto de planchado; el pasadizo de la escalera principal (en sus 3 niveles); comedor principal; cuarto de estar; en las paredes del jardín, terraza y balcón; y, en la fachada del inmueble.
31. Cabe precisar que los señores De Bracamonte-Medrano en la referida Acta de Inspección, dejaron expresa constancia que el resto de desperfectos señalados en su escrito de denuncia, sólo fueron mencionados como antecedentes y que el punto principal de su denuncia radica en la existencia de las rajaduras que aparecieron en todo el inmueble.
32. El denunciado para desvirtuar su responsabilidad de este hecho y acreditar que las rajaduras son superficiales y no estructurales, presentó un peritaje de parte elaborado por el Ingeniero [REDACTED] en el que dicho especialista indicó lo siguiente:

"(...)

### 3.2. POSIBLES CAUSAS DE LAS FISURACIONES

*De acuerdo a lo observado en campo y por el tamaño y espesor de las fisuras se puede manifestar que, el tipo de fisuración, por el espesor y forma de las mismas, es del tipo de fisuración ocurridas por "Retracción plástica". Este tipo de fisuración, según el Comité ACI 224.1R-93, que en su Capítulo 1: CAUSAS Y CONTROL DE FISURACIÓN, Inciso 1.2.1., describe lo siguiente:*

*"La fisuración por retracción plástica ocurre cuando está sujeto a una pérdida de humedad muy rápida provocada por una combinación de factores que incluyen las temperaturas del aire y el hormigón, la humedad relativa y la velocidad del viento en la superficie del hormigón. Estos factores pueden combinarse de manera de provocar niveles altos de evaporación superficial tanto en clima caluroso como en clima frío."*

*"Si la humedad se evapora de la superficie de hormigón recién colocado más rápido de lo que puede ser reemplazada por el agua de exudación, el hormigón superficial se contrae."*

*Debido a la restricción proporcionada por el hormigón debajo de la capa superficial que se seca, en el hormigón débil, plástico y en proceso de rigidización se desarrollan tensiones de tracción que provocan fisuras poco profundas pero de profundidad variable, que pueden tomar un patrón poligonal aleatorio, o bien pueden aparecer básicamente paralelas unas a otras. Estas fisuras a menudo son bastante anchas en la superficie. Su longitud varía entre pocos milímetros y más de un metro, y su separación puede ser de pocos milímetros o de hasta 3m. Las fisuras por retracción plástica comienzan como fisuras de poca profundidad, pero pueden convertirse en fisuras cuya profundidad abarque la totalidad de la altura del elemento."*

*Como a la fisuración por retracción plástica se debe a un cambio diferencial de volumen del hormigón, las medidas de control para ser exitosas, requieren reducir el cambio diferencial de volumen entre la superficie y otras partes del hormigón".*

También es posible que se deba a procesos químicos producidos durante el secado del mortero entre los componentes del mismo (Cemento, arena). Este fenómeno se explica también en el informe ACI 224.1R-93 1.3.1, como sigue:

*“Algunas reacciones químicas pueden provocar la fisuración del hormigón. Estas reacciones pueden ser producto de los materiales utilizadas para preparar el hormigón, o de los materiales que están en contacto con el hormigón una vez endurecido”.*

*“Con el tiempo el hormigón se puede fisurar como resultado de reacciones expansivas de desarrollo lento producidas entre los agregados que contienen sílice activa y los álcalis derivados de la hidratación del cemento, aditivos o fuentes externas (por ejemplo, el agua usada para el curado, el agua freática, las soluciones alcalinas almacenadas o empleadas en la estructura terminada)”.*

*“La reacción álcali-sílice provoca la formación de un gel expansivo que tiene a extraer agua de otras partes del hormigón. Esto provoca expansiones locales junto con las correspondientes tensiones de tracción, y eventualmente puede provocar el deterioro total de la estructura”.*

*En conclusión, según descrito en los párrafos anteriores, con el sustento respectivo del Comité del ACI 224.1R-93, se puede determinar que las fisuras observadas se han producido por procesos físicos químicos comunes en los morteros de terrajeo de las edificaciones y que no representan daño estructural ya que las fisuras son superficiales y de mínimo espesor y que deberían repararse solamente para fines estéticos. (...)” [sic]*

*“(...)”*

#### **6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

*Como lo manifestado en el párrafo 3.2., se concluye que las fisuras observadas no representan peligro para la estructura de la edificación y que su reparación se puede efectuar a fin de eliminar aspectos desagradables de estética en los muros afectados. (...)” [sic]*

33. Cabe indicar que en el citado informe, el especialista indicó el procedimiento que podría realizarse para reparar las fisuras materia de denuncia, así como adjuntó la Hoja Técnica del producto que recomendaba utilizar para dicha labor –Sikaflex 11 FC Plus-.
34. Por su parte, los señores De Bracamonte-Medrano presentaron al procedimiento un informe técnico elaborado por el Ingeniero [REDACTED], en el cual dicho especialista señaló lo siguiente:

*“(...)”*

#### **F. ANÁLISIS Y ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS**

*A continuación, se irá absolviendo cada consulta, según lo siguiente:*

*N- Consulta efectuada, en orden sucesivo.*

*En atención a lo siguiente, cabe señalar que, eventualmente, podría obviarse el ítem concerniente a información técnica y/o análisis, ante información levantada durante la inspección ocular y que las conclusiones resulten evidentes por sí mismas.*

*“(...)”*

#### **F.1.1.- Asunto.-**

*Determinar si el inmueble materia de denuncia, presenta fisuras en las paredes.*

(...)  
F.1.3.- Conclusiones  
Respecto a determinar si el inmueble materia de denuncia, presenta fisuras en las paredes  
SI, el INMUEBLE aún presenta fisuras en las paredes.

(...)  
F.2.1.- Asunto.-  
De ser afirmativa la pregunta precedente, determinar si esas fisuras se deben a defectos estructurales o superficiales.

(...)  
F.2.3.- Conclusiones  
Respecto a determinar si esas fisuras se deben a defectos estructurales o superficiales.  
a. Respecto a si esas fisuras se deben origen estructural  
Existen fisuras que se deben a defectos estructurales, básicamente por la poca rigidez de la estructura en los niveles superiores, especialmente en el 3° como es el caso del piso del baño.  
b. Respecto a si esas fisuras de origen superficial.  
Existen fisuras que son superficiales, en cuanto son malas expresiones superficiales, antiestéticas, como es el caso de revestimientos mal trabajados (mapeo) y el de la mala conformación de bruñas y mallas reflejadas.

(...)  
F.3.1.- Asunto.-  
Determinar si las reparaciones que la parte denunciada realizó al inmueble materia de la denuncia permitieron subsanar las fisuras que habían en las paredes.

(...)  
F.3.3.- Conclusiones  
Respecto a determinar si las reparaciones que la parte denunciada realizó al inmueble materia de la denuncia permitieron subsanar las fisuras que habían en las paredes.  
NO, el INMUEBLES, a pesar de las reparaciones, sigue presentando fisuras en las paredes. (...) [sic]

35. De la revisión de los citados informes técnicos especializados presentados al procedimiento, se ha podido verificar que ambos coinciden en la existencia de rajaduras y fisuras en distintas zonas del inmueble, tal y como se podrá apreciar en el siguiente cuadro elaborado en base a dichos documentos:

Informe presentado por la Constructora	Informe presentado por los señores De Bracamonte-Medrano	Acta de Inspección del 19 de junio de 2013.	Se pudo constatar los siguientes desperfectos:
	Sala principal: - Vista hacia el ducto de escaleras, mapeo en paredes y junta vertical en la esquina formada por la pared de cierre de escalera y la pared de colindancia con el acceso peatonal. - Vista hacia comedor y terraza, junta horizontal en la parte alta de pared que se extiende al cuerpo de la viga, junta vertical en la esquina de mocheta	Sala principal: Rajaduras en las paredes de la Sala, en la pared cercana a la ventana, en el muro de la parte superior de la Sala.	- Muro medianero cercano al ingreso peatonal. - Muro cercano a la ventana de acceso a la terraza (mochetas y viga). - Muro colindante con el comedor (viga). - Muro con reparación inconclusa cercano al cuadro instalado.

<p>---</p>	<p>izquierda de ventana con pared medianera Sala-Comedor, no conformada. Mocheta de ventanas con mapeo. - Vano de ventana a Sala, fisura vertical en viga. - Vano de Sala a Comedor, fisura vertical en viga (dintel).</p>		
<p>Piscina: - Fisura horizontal no lineal no mayor a 1mm. que atraviesa la junta de dilatación en primer tercio de la altura del muro. - Fisura vertical no lineal no mayor a 1mm. en parte central del muro. - Fisuras en forma de telaraña no mayor a 1mm. en la zona donde existía un vano de acceso a precio posterior (terrajeo de tiempo diferente respecto al muro principal). - Fisura vertical no mayor a 1mm. en la parte superior en inferior de caja de luz instalada en parte inferior del muro, fisura provocada por la tubería eléctrica empotrada en el muro. - Fisura vertical no mayor a 1mm. que sigue el recorrido de la junta de dilatación provocada naturalmente por la dilatación del terrajeo.</p>	<p>Terraza: - Medianera SUM y Acceso Peatonal, junta vertical mal conformada. - Parte inferior de la bruña, se extiende hasta el piso, la bruña sobre la junta está mal conformada, no ha sido cortada.</p>	<p>Terraza: Varias rajaduras en la pared de la terraza, también existe una gruña en la pared (desde el techo hasta el piso).  Jardín: Existen varias rajaduras .</p>	<p>(Zona jardín, piscina y terraza)  - En la pared de la terraza, en toda la longitud de la gruña. - En las paredes del jardín.</p>
<p>Caja de Escalera: fisuras verticales y en diagonal no mayor a 1mm. en zonas cercanas a luminaria endosada en muro y en anclajes de pasamanos.</p>	<p>Ducto escalera principal de 2º a 3º nivel: - Entrega en 3º piso: Pared medianera con Dorm. 2. Escalera con Family Room – Junta vertical por cierre de vano con tabiquería.  Ducto Escalera 2do. Nivel y Portada (espalda): - Primer descanso bajando, mapeo y junta de portada con bruña mal conformada, no cortada. Entrega de escalera en 2º Nivel, ducto con mapeo en paredes.</p>	<p>Escalera: En la pared de la escalera de la entrada del 1º nivel hasta el 3º nivel tienen rajaduras en la pared.</p>	<p>- Muro medianero con el dormitorio secundario. - Muros de todo el recorrido de la escalera (3 niveles) juntos al pasamano y a la luces.</p>
<p>Ingreso Principal con acabado estucado: Fisuras horizontales no mayores a 1mm en la parte central del muro y diagonales en las esquinas del vano.  Zona con acabado pintado color crema: Fisuras horizontales no mayores a 1mm. en dos</p>	<p>Recibo: Mirando hacia la puerta principal se aprecia una doble estructura vertical que conforma la Portada.  Figura vertical ascendiente, alineamiento recto, separado del extremo del vano 50 cm y con 1.00 de largo aprox.</p>	<p>Pared del ingreso principal (recibo): Tiene 3 rajaduras en una de las paredes cerca al 3º nivel tiene algunas rajaduras.</p>	<p>- Muro donde se encuentra instalada la puerta de ingreso principal.</p>

niveles del muro a lo ancho de la columna.			
----	Portada: Desde el exterior se aprecia la Portada, que contiene la Puerta principal con doble estructura vertical. Junta entre estructuras con bruña mal conformada. Fisura superficial en el dintel.	Fachada: En la parte de la fachada con acabado en color verde se encontró varias rajaduras. En la zona de la fachada que va al estacionamiento se apreció rajaduras.	- Muro cercano a la puerta de ingreso (zona de color verde). - Dintel de color crema. - Muro cercano al estacionamiento.
Dormitorio principal: - Fisuras no mayor a 1mm. en forma horizontal, vertical y diagonal en muro adyacente a ventana y a cuadros endosados en la pared. - Fisuras no mayores a 1mm. en forma diagonal en las esquinas de las ventana y en el derrame de la misma.	Dormitorio Principal: - Pared medianera con Balcón de Family Room. Pared medianera con SH Dorm. Principal. A media altura: Resane con líneas relativamente rectas, que muestran o reflejan, la presencia de una malla en interior del enlucido.	Dormitorio Principal: - Rajaduras en la pared que está al lado del closet y en la que se encuentra el televisor.	- Muro cercano a la ventana y muro donde se encuentra instalado un cuadro (cabecera de la cama). - Muro donde está instalado el televisor (medianera con el baño).
Dormitorio infantil: - Propietario manifiesta fisura en pared pero no se puede visualizar ya que la superficie estaba cubierta por papel colomural.	Dormitorio 2: - Pared medianera con escalera, resane descendiente de izquierda a derecha, se aprecia recorrido de malla cubierta en terraje y superficie con mapeo. <u>Defecto Estructural: En la pared que separa el Dormitorio 2 de la Escalera, donde se ha colocado malla sobre el tabique afectado por interacción de la columna con la albañilería, que corresponde a un muro no portante o tabique.</u>	Dormitorio secundario: - Pared presenta colomural, pero dentro del armario se pudo observar una zona sin colomural donde se apreciaron rajaduras.	- Muro colindante con la escalera (pese a que estaba con colomural). <u>*Defecto Estructural.</u>
---	Baño Principal: - Pared medianera con el dormitorio principal – Mapeo en terraje por encima del enchape cerámico.	Baño Principal: - Tiene rajaduras en el muro cercano a la tina y al espejo. En la parte superior de la ducha.	- Muros cercanos a la tina y al espejo. - Muro de la parte superior de la ducha. - Pared medianera con el cuarto principal.
----	Dormitorio 1: - Mochetas de ventana (pequeñas paredes laterales), Superficie con mapeo y línea vertical, relativamente recta, resalta modificación de ancho o presencia de malla.	Segundo dormitorio secundario: - Tiene rajaduras en la pared cercana a la ventana que llega hasta la fachada. Otra al lado del interruptor del cuarto secundario.	- Muro cercano a la ventana. - Muro cercano al interruptor de luz.
---	S.H. común (baño hijos): - Daños en el piso, fisuras en arco de las esquinas. Una fisura muestra alineamiento desde la puerta hasta la pared opuesta. <u>Defecto Estructural: El diafragma del techo se deforma cortando el piso en sus esquina.</u>	Baño secundario: - Se encontró rajaduras en el piso del baño secundario.	- En el piso del baño secundario. <u>*Defecto Estructural.</u>

--	Comedor: - Pared medianera con comedor de diario.	Comedor Principal: - Presentaba rajaduras.	- Pared medianera con el comedor de diario.
Sala (secundaria): Fisura vertical no lineal en proceso de reparación inconclusa, fisura vertical no mayor de 1mm. en la parte posterior del sillón.	S.U.M. (Sala de Usos Múltiples): - Hacia Dorm. 3, pared que separa SUM de Dorm. 3. junta vertical. - Hacia pared medianera de CUM con Acceso Peatonal, junta de construcción vertical rellena.	Segunda Sala (primer nivel): - Se encontró rajaduras en la pared donde están los cuadros, su longitud es desde el techo hasta el piso, esta rajadura fue reparada por los denunciados, pero no se pudo culminar	- Muro donde se encontraban instalado un cuadro. (Desde el techo hasta el piso).
--	--	Lavandería: Rajaduras en la pared cerca de la puerta.	- Muro cercano a la puerta.
--	--	Cuarto de planchado: Existen rajaduras en una de sus paredes.	- Uno de los muros presentaba una rajadura.
---	---	Depósito (ubicado debajo de la escalera al primer nivel): Se encontró 3 rajaduras en la pared cercana al interruptor de luz.	- Muro cercano al interruptor.

36. Como se ha podido apreciar de la comparación efectuada, existen desperfectos que no han sido materia de análisis por el informe pericial remitido por la Constructora (sala principal, fachada, baño principal, dormitorio 1, baño secundario, comedor, lavandería, cuarto de planchado y depósito).
37. Del mismo modo, de la revisión del informe pericial presentado por la Constructora, el especialista indicó de manera general que las fisuras advertidas en el inmueble son las ocurridas a consecuencia de una *“Retracción plástica”*. Asimismo, indicó que otra posible causa de las fisuras serían *“los procesos químicos producidos durante el secado del mortero entre los componentes del mismo (cemento y arena)”*. Para finalmente concluir que las fisuras no son estructurales por ser superficiales y de mínimo espesor, y serían ocasionadas por el referido proceso químico de los componentes del mortero.
38. Al respecto, si bien el referido especialista citó como sustento sus conclusiones en el Informe Técnico ACI 224.1R-93<sup>8</sup> (Causas, Evaluación y Reparación de Fisuras en Estructuras de Hormigón), no efectuó en análisis respectivo del por qué –en este caso concreto- las fisuras aparecieron y que estas no resultan ser una falla estructural. Ello, en la medida que se limitó a indicar que serían ocasionadas por la *“Retracción plástica”* y *“proceso químicos del componente del hormigón”*, sin explicar los fundamentos fácticos que tendrían estas fisuras y le que permitieron arribar a esas conclusiones.
39. Cabe precisar que si bien el mencionado especialista indicó como una de las características de las fisuras encontradas en el inmueble era que presentaban un espesor mínimo y superficial, no se ha podido observar en su informe el método

<sup>8</sup> ACI, American Concrete Institute, informe elaborado por el Comité ACI 224.

que utilizó para afectar dicho cálculo en todas las fisuras. Por el contrario, como se ha señalado de manera previa, no todas las rajaduras materia de denuncia han sido analizadas en dicho informe, pese a que la Constructora conocía todos los desperfectos pues estos fueron constatados en la diligencia de inspección ocular del 19 de enero de 2013.

40. En efecto, los argumentos expuestos en este informe técnico no resultan suficientes para desvirtuar la responsabilidad del denunciado ni para acreditar que todas las fisuras son superficiales.
41. Por su parte, de la revisión del informe técnico presentado por la parte denunciante, se ha podido observar que la mayoría de las fisuras del inmueble han sido consideradas como superficiales –lo cual corrobora parte de la conclusión arribada por el informe técnico de la Constructora-. No obstante, en dos extremos de este informe el especialista advirtió la existencia de fallas estructurales y señaló lo siguiente:

“(…)

A. Respecto a que si los defectos son estructurales:

*RIGIDEZ DE LA ESTRUCTURA.- Un tema relevante en el comportamiento de la estructura es su rigidez o capacidad de no deformarse y/o presentar grandes desplazamientos laterales.*

*Es sabido que se presenta un natural incremento de desplazamientos a mayor altura de los elementos en movimiento, lo que debe limitarse.*

*En tal sentido, en el Plano E-04 – ENCOFRADOS se aprecia:*

- *Que la falta de rigidez se ve incrementada por la reducción de elementos que proveen rigidez, siendo que ésta va reduciéndose por la reducción de las áreas mencionadas, a pesar de contar con columnas de acero. Comparándose la 1° planta (Anexo G2-7) con la 2° (Anexo G2-8) y la 3° planta (Anexo G2-9), se tiene que el 1° techo está sobre un área mucho mayor de placas, columnas, muros o paredes, representado por áreas sombreadas, en tal sentido se tiene lo existente entre los Ejes C a E.*
- *En la planta de los diferentes niveles en la zona que corresponde a la escalera principal se mantiene una mayor densidad respecto al resto de cada planta o nivel, lo que genera mayores posibilidades de giro en extremos opuestos:*

*Casos que ilustran lo indicado son:*

*En el 3° nivel, esta situación es la que afecta a:*

- *Baño – SH Común.- El diafragma del techo se deforma cortando el piso en sus esquinas.*
- *Pared que separa el Dormitorio 2 de la Escalera, donde se ha colocado malla sobre el tabique afectado por interacción de la columna con la albañilería, que corresponde a un muro no portante o tabique.*

*DETALLE DE CONFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA.- No se ha señalado la independización de la albañilería respecto de los pórticos existentes, por lo que se presenta interacción estructura-tabiquería o muros no portantes.*

*Casos que ilustran lo indicado son:*

*En el 3° nivel – Pared que separa Dormitorio 2 de la escalera principal. (...)*

[sic]

42. Según lo citado, existen fisuras que demuestran la existencia de fallas estructurales, las mismas que se encuentran en el Baño SH Común (baño secundario) y la pared que separa el dormitorio 2 con la escalera. En este caso, para acreditar las conclusiones arribadas, el especialista presentó el sustento fáctico y técnico para arribar a dicha conclusión, y explicó las características de los desperfectos (citado en el párrafo anterior), así como adjuntó los respectivos planos y las fotografías para sustentar sus afirmaciones.
43. Las conclusiones arribadas en el mencionado informe técnico han sido puestas en conocimiento de la Constructora; sin embargo, esta no ha presentado información alguna que permita desvirtuarlas, pese a que el proveedor es el que tiene la carga de acreditar que el defecto imputado (fisuras o rajaduras) no es imputable a su responsabilidad.
44. Es necesario resaltar que en el informe técnico presentado por la Constructora, el especialista omitió analizar las fisuras correspondientes al Baño SH Común (baño secundario), lo que impide analizar la posición del denunciado sobre este extremo de la denuncia. Sin perjuicio a ello, dicho informe técnico -en el extremo relacionado a la fisura en la pared que separa el dormitorio 2 con la escalera- se limitó a indicar que esta fisura era superficial.

#### *II.2.1 a) Sobre las fallas estructurales*

45. Sobre la base de los argumentos de las partes y los citados medios probatorios, ha sido posible acreditar la existencia de los desperfectos denunciados por los señores De Bracamonte-Medrano, los mismos que consisten en las rajaduras y fisuras que aparecieron en su inmueble al poco tiempo de la entrega del bien.
46. En efecto, una vez acreditado el defecto denunciado, correspondía al denunciado (proveedor) desvirtuar su responsabilidad sobre este hecho. Cabe indicar que en este tipo de actividad comercial –servicios inmobiliarios y de construcción- es usual que al poco tiempo de la construcción de un inmueble (casa y/o departamentos) aparezcan ciertas rajaduras y fisuras a consecuencia del propio asentamiento del inmueble, pero también existe la posibilidad que estas sean ocasionados por un defecto estructural durante su edificación; en ambas situaciones, corresponde al proveedor subsanar dichos desperfectos en aplicación de la garantía (explícita o implícita) que tiene el producto.
47. Ello, debido a que un consumidor en términos generales espera recibir luego de la construcción un inmueble recientemente edificado y entregado, que este no presente fisuras o rajaduras y, en caso aparezcan, estas sean a consecuencia del propio asentamiento de la edificación, quedando la empresa constructora obligada a subsanarlo dentro de la garantía ofrecida en este tipo de actividad.
48. En ese contexto, se ha podido verificar que existen diversas fisuras en el inmueble adquirido por el denunciante, y que la mayoría de estas son superficiales, salvo las encontradas en el Baño SH Común (baño secundario) y la pared que separa el dormitorio 2 con la escalera, pues se ha podido acreditar que estas han sido originadas por una falla estructural en el inmueble.

49. En ese sentido, este Colegiado considera se ha podido verificar la existencia de fallas estructurales en el inmueble adquirido por los señores De Bracamonte-Medrano, sin que la Constructora acredite de manera suficiente que dicho hecho no es atribuible a su responsabilidad, lo que configura una infracción al deber de idoneidad.

#### *II.2.1 b) Sobre las fisuras superficiales*

50. De otro lado, obra en el expediente la comunicación del 26 de agosto de 2011<sup>9</sup>, remitida por la Constructora a la parte denunciante, donde se pudo apreciar que esta reconoció que efectuó varias reparaciones a las fisuras superficiales materia de denuncia -5 reparaciones en total - en las fechas 3 de febrero; 1 de marzo; 1 y 17 de julio de 2010; y, 1 de marzo de 2011. Sin embargo, pese a que en dichas ocasiones el denunciado efectuó la reparación de la escalera, sala, comedor y baños, las fisuras volvieron a presentarse de manera reiterada.
51. En ese sentido, se ha podido verificar que la Constructora gestionó la subsanación de las fisuras superficiales denunciadas y pese a que las reparó, estas volvieron a presentarse de manera reiterativa. Ello, resulta suficiente para poder verificar que el denunciado no cumplió con efectuar una adecuada reparación de los desperfectos que presentó el inmueble luego de su entrega, en virtud de la garantía (expresa o implícita) que tenía el bien, lo cual configura una infracción al deber de idoneidad.
52. Por lo expuesto, este Colegiado considera que ha quedado acreditado el defecto denunciado por los señores De Bracamonte-Medrano y que la Constructora no cumplió con atender adecuadamente la reparación de los desperfectos existentes, en tanto las fisuras aparecieron de manera reiterativa, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción del artículo 8° del TUO.

#### *II.2.2 Sobre la responsabilidad de Inversiones*

53. En el presente extremo de la denuncia, la Comisión inició un procedimiento de oficio en contra de Inversiones [REDACTED], a fin de determinar su participación en los hechos materia de denuncia, los cuales se encuentran relacionados a la presunta entrega de un inmueble a los señores De Bracamonte-Medrano que presentó desperfectos (fisuras) al poco tiempo de su adquisición, que no habrían sido adecuadamente subsanados.
54. No obstante, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no se ha podido verificar que exista vinculación alguna entre Inversiones [REDACTED] y la parte denunciante ni tampoco se ha podido establecer que dicho co-denunciado participó en los hechos materia de denuncia.
55. Por el contrario, se ha podido verificar que el contrato de compraventa fue suscrito por los señores De Bracamonte-Medrano y la Constructora, sin intervención de

<sup>9</sup> Ver de fojas 74 a fojas 79 del Expediente.

[REDACTED]. Ello, evidencia que la Constructora actuó en calidad de proveedor con la parte denunciante, estableciéndose así una relación de consumo entre ambos, en la cual no se ha podido acreditar que Inversiones [REDACTED] tuvo participación alguna.

56. De acuerdo a lo expuesto, este Colegiado considera que los medios probatorios actuados en este procedimiento no han permitido establecer que [REDACTED] participó en los hechos materia de denuncia, por lo que corresponde declarar infundada la denuncia en el extremo contra dicho co-denunciado por presunta infracción del artículo 8° del TUO.

### II.2.3 Sobre la responsabilidad del señor Pinto

57. En este extremo de la denuncia, los señores De Bracamonte-Medrano señalaron que el señor Pinto estaba implicado en los hechos denunciados, en tanto es representante de la Constructora y debía responder de manera solidaria con esta.
58. Al respecto, el artículo 41° del TUO establece que excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor serán responsables en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa<sup>10</sup>.
59. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no se ha podido verificar que el señor Pinto, en su calidad de persona natural, haya participado en los hechos materia de denuncia. Asimismo, tampoco se ha podido verificar que este haya actuado, en ejercicio de su cargo de representante, bajo dolo o culpa inexcusable en las presuntas conductas infractoras.
60. Por dicho motivo, en este extremo de la denuncia este Colegiado no ha verificado la existencia de dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de las presuntas infracciones administrativas imputadas a título de cargo del señor Pinto, por lo que corresponde declarar infundada la presente denuncia contra este por presunta infracción del artículo 8° del TUO.

### II.3 Sobre la atención del reclamo

61. El artículo 24° del Código, ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos, de acuerdo a los siguientes términos:

"(...)

**Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos**

*24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores*

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 41°.-** Las infracciones a la presente Ley serán calificadas y sancionadas de la siguiente manera:

(...)

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor serán responsables en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa. (...)"

*están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.*

*24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.*

*24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago. (...)"*

62. Es pertinente precisar que la referida disposición legal no genera un nuevo derecho de los usuarios para que sus reclamos sean atendidos, sino que regula a nivel de plazos, los alcances de una obligación a cargo de los proveedores, que se deriva del articulado del Código.
63. Asimismo, cabe señalar que la Comisión considera que no basta responder el reclamo presentado por el usuario en el plazo señalado por la norma, sino que dicha respuesta debe ser completa, clara y conforme a lo solicitado por el usuario.
64. Obra en el expediente el correo electrónico de fecha 18 de mayo de 2011<sup>11</sup>, donde se pudo apreciar que los señores De Bracamonte-Medrano cuestionaron la información que debía ser entregada por la Constructora para el inicio de los trabajos de reparación, para ello requirió un informe y detalló lo que debía contener dicho documento.
65. De otro lado, se pudo apreciar la comunicación de respuesta de fecha 4 de julio de 2011 remitida por la Constructora, donde esta se pronunció sobre los pormenores de los trabajos realizados en el inmueble materia de denuncia y sobre el requerimiento efectuado por la parte denunciante<sup>12</sup>.
66. En ese sentido, se ha podido verificar que la Constructora emitió una respuesta adecuada al cuestionamiento efectuado por la parte denunciante en su correo electrónico del 18 de mayo de 2011, pero esta se realizó fuera del plazo legal establecido de 30 días.
67. Por lo expuesto, la Comisión considera que ha quedado acreditado que la Constructora cumplió con responder, pero fuera del plazo legal establecido para ello, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción del artículo 24° del Código.

### III. SOBRE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS

<sup>11</sup> Ver a fojas 65 del Expediente.

<sup>12</sup> Ver a fojas 136 del Expediente.

68. El artículo 42º de la Ley de Protección al Consumidor, recogido igualmente en el TUO, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro<sup>13</sup>.
69. El artículo 3º de la Ley N° 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto<sup>14</sup>.
70. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Constructora entregó a la parte denunciante un inmueble que presentó desperfectos consistentes en fisuras superficiales que no fueron reparadas adecuadamente, así como fisuras a consecuencia de las fallas estructurales del inmueble. Asimismo, quedó acreditado que la Constructora no atendió oportunamente el correo electrónico remitido por la parte denunciante.

13

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 42º.-** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- d) Reposición y reparación de productos; (e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
- i) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;
- j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
- k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.

14

**LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42º DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 3º.-** En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

71. En su escrito de denuncia, los señores De Bracamonte-Medrano solicitaron que la Constructora efectúe bajo su costo la reparación de su inmueble, hasta que se encuentre en perfecto estado, así como que asuma los gastos que incurran para subsanar el desperfectos denunciados, tales como: (i) resguardar y hacerse cargo de los daños y/o pérdidas que pudieran sufrir el mobiliario de su inmueble mientras dure las actividades de reparación; y, (ii) alquilar una casa o departamento donde puedan vivir durante el tiempo que duren las obras. Asimismo, solicitó que la Constructora emita un informe técnico solicitado en su comunicación electrónica del 18 de mayo de 2011.
72. De la revisión del expediente y según las alegaciones de las partes se ha podido verificar que las fisuras superficiales y a consecuencia de fallas estructurales no han sido subsanadas por la Constructora. Asimismo, se ha podido verificar que las fisuras se encuentran en diversos ambientes del inmueble y en sus tres niveles, por lo que para efectuar la reparación resultaría necesario que sus ocupantes desocupen el inmueble, ya que los materiales utilizados podrían afectar su salud y el espacio utilizado para estas labores impediría un normal y adecuado uso de todos los ambientes. En ese contexto, la Comisión considera que para revertir los daños ocasionados por dichas infracciones corresponde dictar una medida correctiva.
73. Cabe precisar que no corresponde ordenar medida correctiva alguna respecto a la falta de atención del reclamo interpuesto por el denunciante, en tanto durante la tramitación del presente procedimiento, los señores De Bracamonte-Medrano ha conocido la posición de la Constructora respecto al contenido del correo electrónico remitido.
74. En ese sentido, este Colegiado es de la opinión que corresponde ordenar a la Constructora que en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumplan con lo siguiente:
- (i) Efectuar bajo su costo la reparación de las fisuras superficiales encontradas en el inmueble de los señores De Bracamonte-Medrano, las cuales se encuentran ubicadas en: El dormitorio principal; el dormitorio secundario; el baño principal; la sala principal; sala secundaria; cocina; depósito (ubicado bajo la escalera de acceso al primer nivel); lavandería y el cuarto de planchado; las paredes de la escalera principal (en sus 3 niveles); comedor principal; cuarto de estar; en las paredes del jardín, terraza y balcón; y, en la fachada del inmueble.
  - (ii) Efectuar bajo su costo un estudio técnico que determine si las fallas estructurales detectadas en el dormitorio secundario (Dorm. 2) y baño secundario del inmueble de los señores De Bracamonte-Medrano son susceptibles de reparación. En caso el estudio establezca dicha factibilidad, la Constructora deberá efectuar su reparación dentro del mismo plazo otorgado.
  - (iii) Entregar a los señores De Bracamonte-Medrano un informe y cronograma detallado con todos los pasos a seguir para la reparación de las fisuras y las fallas estructurales encontradas en el inmueble detalladas en los puntos (i) y (ii), según corresponda.

- (iv) Alternativamente, a elección de los señores De Bracamonte-Medrano y durante el tiempo que demande la reparación de los desperfectos detallados en los puntos (i) y (ii) según corresponda, deberá cumplir con:
    - a. Cubrir el costo del alquiler de un departamento amoblado, ubicado en la Urb. Campestre Las Lagunas de la Molina y con características similares a su inmueble. Cabe indicar que las partes podrán de mutuo acuerdo establecer otra ubicación; o,
    - b. pagar el costo de alojamiento en un Hotel a elección de la Constructora, dentro de una lista de cinco (5) hoteles que deberá ser propuesta por los señores De Bracamonte-Medrano indicando los precios de las habitaciones, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.
  - (v) Contratar bajo su costo, el servicio de depósito para almacenar los bienes y enseres de los señores De Bracamonte-Medrano que se encuentran en su inmueble, durante el tiempo que demande las reparaciones señaladas en los puntos (i) y (ii), según corresponda.
  - (vi) Contratar bajo su costo, el servicio de mudanza para el traslado de los bienes y enseres de los señores De Bracamonte-Medrano hacia el depósito contratado para su almacenamiento, según lo establecido el punto (v) precedente.
75. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la parte denunciante podrá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>15</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las empresas inmobiliarias denunciadas una sanción<sup>16</sup>.
76. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras

<sup>15</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>16</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>17</sup>.

#### IV. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

77. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer por cada una de ellas. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en la Ley de Protección al Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la LPAG.
78. El artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>18</sup>.
79. A continuación se graduarán las sanciones correspondientes a cada de las infracciones detectadas en la presente instancia.

##### IV.1 Sobre los desperfectos en el inmueble y el servicio de reparación

80. En el presente caso, el beneficio ilícito esperado por la Constructora es el ahorro obtenido por entregar un inmueble con diversas fisuras superficiales y otras ocasionadas por fallas estructurales en la edificación, evitándose así asumir los costos de poder repararlos y entregarlos según lo pactado y en condiciones adecuadas para su normal uso. En tal sentido, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- (i) **Beneficio ilícito:** es el ahorro obtenido por el proveedor en no efectuar las reparaciones detectadas en el inmueble adquirido por los señores De Bracamonte-Medrano, así como el ahorro en no implementar los mecanismos de fiscalización y control de calidad necesarios para evitar que los inmuebles que presenten fallas estructurales en su edificación, y en caso existan fisuras superficiales debía asumir el costo de su reparación.

<sup>17</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

<sup>18</sup> **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 41°A.-** La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

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

- (ii) **Daño al consumidor:** la falta de corrección adecuada de la gran cantidad de fisuras superficiales existentes en el inmueble materia de denuncia, ocasionó un desmedro estético a la propiedad de la parte denunciante, pues tuvo que utilizar el inmueble en dichas condiciones por más de dos años, así como la incomodidad ocasionada a sus ocupantes por los reiterados trabajos de reparación realizados sin resultados positivos. Asimismo, el carácter estructural de las fallas encontradas en el inmueble generó una disminución directa en su valor y por ende en el patrimonio de la parte denunciante; y, redujo el nivel eficiencia del bien adquirido, pues puso en riesgo la seguridad e integridad de sus ocupantes durante varios años. Finalmente, dichos desperfectos generaron una serie de incomodidades a la parte denunciante al tener que invertir tiempo y esfuerzo con la finalidad que el denunciado realice las obras correspondientes.
- (iii) **Daño en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector relacionado a las empresas que se dedican a la venta de inmuebles, en la medida que se ha generado desconfianza en los consumidores de que no se cumpla con entregar un bien con las características y las condiciones que se ofrecieron desde un principio.

81. Considerando lo señalado precedentemente, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Constructora con una multa total de DIEZ (10) UIT, en los referidos extremos denunciados.

#### IV.2 Sobre la atención del reclamo

82. En este extremo de la denuncia, la Comisión ha considerado los siguientes criterios para graduar la sanción en el presente caso:

- (i) **Beneficio ilícito:** constituido por el ahorro incurrido por la Constructora al no haber implementado los medios pertinentes para poder atender oportunamente los reclamos interpuestos por sus clientes –como los señores De Bracamonte-Medrano -, con la finalidad que estos puedan tener conocimiento dentro del plazo legal establecido de la posición del proveedor frente a los hechos reclamados.
- (ii) **Probabilidad de detección:** la probabilidad de detección es alta, ya que los consumidores normalmente confían en que el proveedor les atenderá adecuada y oportunamente los reclamos interpuestos dentro del plazo legal establecido -30 días-, y al detectar cualquier incumplimiento en dicho aspecto, el consumidor fácilmente lo detectará y tendrá los incentivos suficientes para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.
- (iii) **Daño al Consumidor:** a consecuencia de la conducta infractora, se generó un daño al denunciante, pues si bien cumplió con atender el reclamo interpuesto, no lo hizo dentro del plazo legal establecido, lo

que impidió al denunciante conocer oportunamente la posición del proveedor frente a los hechos denunciados, generando una situación de incertidumbre sobre este.

83. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los principios de razonabilidad y proporcionalidad la Comisión considera que corresponde imponer a la Constructora una amonestación.

#### IV.3 Multa total

84. Tomando en consideración lo señalado precedentemente, la Comisión considera que la multa final a imponer a la Constructora en el presente procedimiento deber ser una ascendente a DIEZ (10) UIT.

#### V. SOBRE EL PAGO DE COSTAS Y COSTOS

85. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>41</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciantes o el INDECOPI.
86. En la medida que ha quedado acreditadas las infracciones cometidas por la Constructora, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>19</sup>.
87. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, 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 deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

#### RESUELVE

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Bracamonte [REDACTED] Medrano [REDACTED] contra Inmobiliaria [REDACTED] [REDACTED] por presunta infracción del artículo 8° del Texto Unico Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en el extremo referido a que el denunciado entregó un inmueble con deficiencias de fisuras y rajaduras en las paredes que no fueron reparadas oportunamente.

<sup>41</sup> **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>19</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

**SEGUNDO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Bracamonte [REDACTED] Medrano [REDACTED] contra Inversiones [REDACTED] [REDACTED] por presunta infracción del artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en el extremo referido a que el denunciado entregó un inmueble con deficiencias de fisuras y rajaduras en las paredes que no fueron reparadas oportunamente.

**TERCERO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Bracamonte [REDACTED] Medrano [REDACTED] contra el señor [REDACTED] Pinto [REDACTED] por presunta infracción del artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en el extremo referido a que el denunciado entregó un inmueble con deficiencias de fisuras y rajaduras en las paredes que no fueron reparadas oportunamente.

**CUARTO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Gonzalo De Bracamonte [REDACTED] Medrano [REDACTED] contra Inmobiliaria [REDACTED] [REDACTED] por presunta infracción del artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el denunciado no habría atendido el reclamo interpuesto por la parte denunciante.

**QUINTO:** Ordenar a Inmobiliaria [REDACTED] como medida correctiva que, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con lo siguiente:

- (i) Efectuar bajo su costo la reparación de las fisuras superficiales encontradas en el inmueble del señor [REDACTED] Bracamonte [REDACTED] y de la señora [REDACTED] Medrano [REDACTED], las cuales se encuentran ubicadas en: El dormitorio principal; el dormitorio secundario; el baño principal; la sala principal; sala secundaria; cocina; depósito (ubicado bajo la escalera de acceso al primer nivel); lavandería y el cuarto de planchado; las paredes de la escalera principal (en sus 3 niveles); comedor principal; cuarto de estar; en las paredes del jardín, terraza y balcón; y, en la fachada del inmueble.
- (ii) Efectuar bajo su costo un estudio técnico que determine si las fallas estructurales detectadas en el dormitorio secundario (Dorm. 2) y baño secundario del inmueble del señor [REDACTED] Bracamonte [REDACTED] y de la señora [REDACTED] Medrano [REDACTED] son susceptibles de reparación. En caso el estudio establezca dicha factibilidad, la Inmobiliaria [REDACTED] [REDACTED] deberá efectuar su reparación dentro del mismo plazo otorgado.
- (iii) Entregar al señor [REDACTED] Bracamonte [REDACTED] y a la señora [REDACTED] Medrano [REDACTED] un informe y cronograma detallado con todos los pasos a seguir para la reparación de las fisuras y las fallas estructurales encontradas en su inmueble detalladas en los puntos (i) y (ii), según corresponda.
- (iv) Alternativamente, a elección del señor [REDACTED] Bracamonte [REDACTED] y de la señora [REDACTED] Medrano [REDACTED] y durante el tiempo que demande la reparación de los desperfectos detallados en los puntos (i) y (ii) según corresponda, deberá cumplir con:

- a. Cubrir el costo del alquiler de un departamento amoblado, ubicado en la Urb. Campestre Las Lagunas de la Molina y con características similares a su inmueble. Cabe indicar que las partes podrán de mutuo acuerdo establecer otra ubicación; o,
  - b. pagar el costo de alojamiento en un Hotel a elección de la Constructora, dentro de una lista de cinco (5) hoteles que deberá ser propuesta por el señor [REDACTED] De Bracamonte [REDACTED] y la señora [REDACTED] Medrano [REDACTED] indicando los precios de las habitaciones, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.
- (v) Contratar bajo su costo, el servicio de depósito para almacenar los bienes y enseres del señor [REDACTED] De Bracamonte [REDACTED] y de la señora [REDACTED] Medrano [REDACTED] que se encuentran en su inmueble, durante el tiempo que demande las reparaciones señaladas en los puntos (i) y (ii), según corresponda.
- (vi) Contratar bajo su costo, el servicio de mudanza para el traslado de los bienes y enseres del señor [REDACTED] De Bracamonte [REDACTED] y de la señora [REDACTED] Medrano [REDACTED] hacia el depósito contratado para su almacenamiento, según lo establecido el punto (v) precedente.

**SEXTO:** sancionar a la Inmobiliaria [REDACTED] con una multa ascendente a DIEZ (10) UIT, respecto al extremo referido a la entrega de un inmueble que presentó desperfectos que no fueron adecuadamente reparados, la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>20</sup>.

**SÉPTIMO:** sancionar a la Inmobiliaria [REDACTED] con una amonestación, en el extremo referido a la falta de atención oportuna a la comunicación del 18 de mayo de 2011.

**OCTAVO:** ordenar a la Inmobiliaria [REDACTED] que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al señor [REDACTED] las costas ascendente a S/. 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**NOVENO:** disponer la inscripción de la Inmobiliaria [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>20</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

**DÉCIMO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>21</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>22</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Srta. María Luisa Egúsqüiza Mori y Sr. Javier Cavero - Egúsqüiza Zariquiey.**

**VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
Presidente

<sup>21</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>22</sup> **LEY 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.

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1669-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA  
DENUNCIANTE : [REDACTED] (EL SEÑOR FREYRE)  
DENUNCIADA : [REDACTED]  
(LA CONSTRUCTORA)  
MATERIA : CONCILIACIÓN  
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS

Lima, 03 de julio de 2014

### ANTECEDENTES

1. El 9 de abril de 2013, el señor Freyre denunció a Constructora [REDACTED]<sup>1</sup> por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 16 de diciembre de 2008, la Constructora le hizo entrega del Departamento N° 201, del Edificio "Parque Tradiciones" ubicado en la Avenida Ricardo Palma N° 882, distrito de Miraflores;
  - (ii) el 22 de mayo de 2012, remitió una carta a la denunciada informándole que había encontrado fisuras y grietas en las paredes del Departamento, por lo que le solicitó que enviara a un ingeniero para que constatará los desperfectos;
  - (iii) luego de la inspección realizada por el personal de la denunciada, mediante correo electrónico del 4 de julio de 2012, la Constructora le indicó que repararía las grietas más grandes; sin embargo, refirió que la denunciada no cumplió con ejecutar las reparaciones ofrecidas en dicha comunicación electrónica; y,
  - (iv) el 13 de septiembre de 2012, comunicó a la denunciada el incremento del tamaño de las fisuras y grietas; sin embargo no obtuvo respuesta.
2. Mediante Resolución N° 1 del 10 de mayo de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) solicitó al denunciante que en un plazo de dos (2) días hábiles, indicara la fecha en la que se habrían presentado las fisuras o grietas en las paredes del inmueble materia de denuncia.
3. Por Resolución 931-2013/CC2 del 6 de agosto de 2013 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) declaró improcedente por

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20459200976.

<sup>2</sup> LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

prescripción la denuncia interpuesta por el señor Freyre en tanto la presunta infracción administrativa había prescrito en la medida que en el escrito del 11 de julio de 2013, el señor Freyre señaló que en el mes de diciembre de 2010 se percató de la existencia de fisuras, las cuales con el tiempo aumentaron y se hicieron más notorias. Dicha resolución fue apelada por el denunciante.

4. Mediante Resolución 0830-2014/SPC-INDECOPI del 12 de marzo de 2014 la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió:

*“PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 931-2013/CC2 del 6 de agosto de 2013 en el extremo que omitió pronunciarse respecto de la presunta responsabilidad de Constructora [REDACTED] por falta de cumplimiento de la reparación ofrecida mediante correo electrónico del 4 de julio de 2012, debiéndose imputar tal hecho infractor y emitir la decisión correspondiente.*

*SEGUNDO: Confirmar la Resolución 931-2013/CC2 en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Freyre [REDACTED] contra Constructora [REDACTED] toda vez que a la fecha de presentación de la denuncia, la potestad del Indecopi para sancionar dicha conducta había prescrito.”*

5. Por Resolución N° 3 del 21 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), dispuso:

*“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia presentada el 9 de abril de 2013, por el señor José Enrique Freyre Román contra Constructora [REDACTED], por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría incumplido con reparar las grietas más grandes presentadas en el Departamento materia de denuncia, conforme le ofreció al denunciante mediante correo electrónico del 4 de julio de 2012.” [Sic]*

6. En dicha resolución la Secretaría Técnica dispuso citar de oficio a las partes a una audiencia de conciliación.
7. Mediante audiencia de conciliación celebrada el 11 de junio de 2014, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio, en la cual establecieron como fórmula conciliatoria aceptada por la parte denunciante, lo siguiente:

*“(…)*

*Respecto al hecho imputado referido a que el proveedor denunciado habría incumplido con reparar las grietas más grandes presentadas en el Departamento materia de denuncia, conforme le ofreció al denunciante mediante correo electrónico del 4 de julio de 2012 y en concordancia a los términos de la denuncia interpuesta por el señor Freyre.*

*El denunciado se compromete a:*

- 1. Entregar en los próximos días al denunciante, el informe técnico elaborado por el Ingeniero [REDACTED] Estructuralista del Edificio sito en Av. Ricardo Palma 882, Miraflores, del que forma parte el Departamento 201 de propiedad del denunciante, en el que se dejara constancia (conforme a lo ya adelantado por la Gerencia de la empresa denunciada), que ninguna de las fisuras aparecidas en vigas y muros de ladrillo calcáreo de dicho Departamento (la mayor parte de ellas de sólo 0.50 mm. de grosor y algunas de 1.0 mm. de grosor), reviste problemas estructurales, sino que únicamente son producto de contracciones de fragua.*

- II. *Efectuar la reparación de todas las fisuras que se han producido en vigas y paredes del Departamento 201, en la forma técnicamente adecuada que corresponde; como sería :*
1. *Fisuras pequeñas: cobertura con malla, que evite vuelvan a presentarse.*
  2. *Fisuras más grandes: relleno con material flexible, que evite se formen nuevamente.*
- III. *Realizar las labores de reparación en aproximadamente una semana, a partir del lunes 23 de junio de 2014, en horarios de 9:00 a 12:00 horas y de 13:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes.*
- IV. *Efectuar el pintado general de las reparaciones en vigas y paredes con pintura Vencelatex (1 alabastro 4 blancos).*
- V. *Encomendar las labores antes descritas a su siguiente personal de operarios: Sr. [REDACTED] (Logística que requieran los trabajos); Sr. [REDACTED] (trabajos de enmallado, empaste y pintura); y Sr. [REDACTED] (aplicación del material flexible)*  
*De ser necesario este personal podrá ser reemplazado por el denunciado por otro de igual nivel y experiencia, previa comunicación al denunciante.*

*El denunciante se compromete a efectuar el retiro de muebles, cuadros y otros que fuere necesario dentro del Departamento 201, para permitir y facilitar las labores del personal del denunciado.*

*Las partes aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento administrativo respecto de todos los extremos de la denuncia, siendo de su responsabilidad la realización de las acciones necesarias para concretar el acuerdo adoptado en la fecha. (...)*

## **ANÁLISIS**

8. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual -con la intervención de un tercero neutral-, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
9. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
10. El artículo 29º del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, establece que en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a una audiencia de conciliación.
11. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de interés privado surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor está además fundado en la tutela del interés colectivo de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar un acuerdo entre las partes, cuando se

- podría afectar intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente<sup>3</sup>.
12. La misma norma dispone que si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial.
  13. Conforme se desprende del acta de la audiencia de conciliación celebrada el 11 de junio de 2014, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.
  14. Al respecto, la Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que la presunta infracción se encuentra referida a que el denunciado habría incumplido con reparar las grietas más grandes presentadas en el Departamento materia de denuncia, conforme le ofreció al denunciante mediante correo electrónico del 4 de julio de 2012. De otra parte, de lo actuado en el expediente, no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación de carácter individual.
  15. Por lo que, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado en contra de la Constructora, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

## RESUELVE

Dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor [REDACTED] Freyre [REDACTED] en contra de Constructora [REDACTED] por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

***Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastián Baca Oneto, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sr. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Alfredo Castillo Ramírez.***

**VÍCTOR SEBASTIÁN BACA ONETO**  
Presidente

---

<sup>3</sup> En los denominados intereses difusos, la titularidad del derecho no puede ser atribuida a alguien en particular dado que la individualización de los que "comparten" el interés afectado es muy difícil de identificar, como en el caso de las afectaciones al medio ambiente. Sin embargo, en los intereses colectivos es posible lograr individualizar a las personas que, al compartir una serie de características comunes y estar inmersas dentro de una determinada categoría, tienen un mismo interés, como por el ejemplo en el caso de las afectaciones a los alumnos de un determinado centro educativo.

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1897-2013/CC2

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTES** : [REDACTED] (LOS  
**SEÑORES RAGGIO)**  
**DENUNCIADA** : [REDACTED] (LA CONSTRUCTORA)  
**MATERIA** : PRESCRIPCIÓN  
**ACTIVIDAD** : VENTA Y CONSTRUCCIÓN DE INMUEBLES

Lima, 5 de noviembre de 2013

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 17 de setiembre de 2013, complementado con escrito de fecha 25 de octubre de 2013, el señor [REDACTED] (en adelante, los señores Raggio) presentaron denuncia contra la [REDACTED] (en adelante, la Constructora) por presunta infracción contra la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:

- (i) El 15 de abril de 2010 celebraron un Contrato de Compraventa de Bienes Futuros con la Constructora para la adquisición del Departamento N° 201 y el Estacionamiento N° 7, ubicados en Jr. Alberto Barajas N° 536, Urbanización Las Magnolias, Distrito de San Borja, Provincia y Departamento de Lima.
- (ii) Se les entregó el Departamento el 15 de junio de 2010, el que presentó los siguientes desperfectos:
  - Grietas y rajaduras en el piso de parquet de la sala-comedor y hall de distribución;
  - rajaduras notorias en las paredes del comedor, hall de distribución y dormitorio principal; y,
  - deterioro de la puerta principal por la mala calidad de la madera utilizada para su fabricación.

<sup>1</sup> Con R.U.C. N° 20505187521.

<sup>2</sup> **LEY 29571- CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
De conformidad con la Cuarta Disposición Complementaria Final de la presente Ley, publicada el 02 septiembre 2010, el presente Código entra en vigencia a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con excepción de los artículos 36 y 37 que entran en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código. El subcapítulo III del capítulo III del título V sobre el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código, y es de aplicación a los procedimientos que se inicien a partir de dicha fecha.

M-CPC-05/1A

- (iii) Respecto al Estacionamiento N° 7, indicaron que su entrega se efectuó en el mes de agosto de 2010; advirtiendo a partir de ese momento que las medidas reales del Estacionamiento (2.10 ml. por el frente) no coincidían con las consignadas en la Partida Registral N° 12603884 de la Zona Registral N° IX-Sede Lima (2.49 ml. por el frente). Por tanto, al ser un Estacionamiento más pequeño, el señor Raggio no podía maniobrar su vehículo con facilidad ni instalar los armarios que necesitaba para depósito.

2. Los señores Raggio solicitaron lo siguiente:

- (i) Que la empresa entregue el Estacionamiento N° 7 conforme lo dispuesto en el Contrato de Compraventa y la Partida N° 12603884 inscrita en Registros Públicos, es decir, con 2.49 ml. por el frente;
- (ii) reparación del piso de parquet de la sala-comedor y el hall de distribución;
- (iii) reparación y pintado de las paredes que se encuentren rajadas y/o con grietas de la sala-comedor, hall de distribución y dormitorio principal;
- (iv) cambio de la puerta principal que se encuentra en mal estado por una de buena calidad;
- (v) cumpla con solventar los gastos ocasionados por el alquiler de un depósito desde el mes de junio de 2010 al presente, al no haber podido utilizar los armarios que deberían estar ubicados en el Estacionamiento N° 7; y,
- (vi) el pago de costas y costos.

### Marco Legal Aplicable

#### Sobre la Prescripción

3. El artículo 121° del Código establece que las infracciones administrativas prescriben a los dos (2) años, contado a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>3</sup> (en adelante, la LPGA). Por su parte, el artículo 233° de la referida Ley establece cuales son las reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de la prescripción<sup>4</sup>.

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

**Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa**

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

<sup>4</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

**Artículo 233°.- Prescripción**

233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

4. En ese sentido, para el cómputo del plazo de prescripción (y la operatividad de la suspensión de la prescripción) de dos años previsto en el artículo 3° de la Ley N° 27311, este Colegiado aplicará, las reglas previstas en el artículo 233° de la Ley N° 27444, cuyo numeral 233.2 señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
5. Por otro lado, el artículo 23° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre las Funciones, Normas y Organización de Indecopi, establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, es decir, se inicia con la presentación del escrito de denuncia<sup>5</sup>.
6. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 121° del Código se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la Ley N° 27444 y el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807.
7. En el presente caso, corresponde establecer si ha transcurrido el plazo de prescripción de 2 años que determine la pérdida de potestad de la autoridad administrativa para pronunciarse sobre la infracción denunciada por la señora Rojas, debiendo determinar qué infracción se le imputa a la denunciada y cuál es la naturaleza de la misma con la finalidad de contabilizar el plazo prescriptorio a que hace referencia el artículo 121° del Código.

## Aplicación al caso concreto

### Sobre los desperfectos en el Departamento

---

233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

233.3 Los administrados plantean la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, debiendo en caso de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causas de la inacción administrativa.

<sup>5</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI.-**  
**Artículo 23°.-** El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

8. Sobre el particular, los denunciantes señalaron en su escrito de fecha 17 de setiembre de 2013 que la Constructora les entregó su Departamento el 15 de junio de 2010, así como las siguientes deficiencias:

“(...)

2do. Nos ofreció la entrega de nuestros bienes, para fines de Abril, pasó Mayo y **recién el 15 de Junio nos hizo entrega de la llave del departamento** (...) [ ]

3ero. **PRIMER PROBLEMA.** Al revisar el departamento N° 201 y tomar posesión del bien me indicaron (los trabajadores) que este había sido utilizado (mientras se construía el edificio) como una oficina de Call center, y al ser usado **el parquet de la Sala-Comedor y el Hall de distribución se encontraban dañados, inmediatamente solicité a la Constructora su inmediato arreglo** (...)

5.-**PROBLEMA TERCERO.- Rajaduras en las paredes del departamento.** Estas son muy visibles habiendo una en la altura del Comedor (...), otra en el Hall (...). La tercera más notoria es en el dormitorio principal (...)

6.-**PROBLEMA CUARTO.- Puerta principal, presenta agujeros rellenados con masilla, la cual al secarse han dejado al descubierto estos siendo muy visibles** (...)

(...)

Cabe destacar, **estos problemas han sido puestos en conocimiento desde antes del año de entrega del predio, tanto con cartas así como personalmente, sin haber tenido por parte de la Constructora respuesta positiva.** Solamente ante las evidencias en el caso del piso del parquet, esta envió a inicios del 2011, un operario (...)” [sic]  
(Las rejas son nuestras)

9. De lo indicado por los mismos denunciantes, es posible determinar que a partir del 15 de junio de 2010 los señores Raggio tuvieron expedito su derecho para acudir ante la autoridad competente, a efectos de interponer la denuncia correspondiente, de considerar que vulneraron sus derechos como consumidores; sin embargo, no lo hicieron.
10. Cabe precisar que conforme a las normas referidas en los numerales precedentes los denunciantes contaban con un plazo de 2 años desde que tomaron conocimiento de las presuntas infracciones cometidas por el proveedor para interponer su denuncia ante la autoridad competente, no obstante, recién presentaron su denuncia el 17 de setiembre de 2013, habiendo transcurrido más de dos años, y encontrándose, por tanto, prescrito su derecho.
11. Por consiguiente, corresponde declarar improcedente la denuncia por prescripción respecto de los defectos del Departamento N° 201 alegados por los denunciantes.

#### Sobre la entrega del Estacionamiento N° 7

12. Al respecto, los denunciantes indicaron que la entrega del Estacionamiento N° 7 se efectuó en el mes de agosto de 2010; comprobando a partir de ese momento que las medidas no coincidían respecto de las señaladas en la Partida Registral N° 12603884, lo que le generó numerosos inconvenientes:

M-CPC-05/1A

*“(…) 4to. PROBLEMA SEGUNDO. Cuando nos mudamos el 15.06.2010 no pudimos hacer uso de nuestro estacionamiento por tener la Constructora en ese sitio materiales de construcción y un cuarto donde almacenaban maderas (...) ante nuestro constante reclamar nos lo dejaron libre en el mes de Agosto(...). Cuando traté de guardar mi vehículo en mi estacionamiento N° 7, este para ingresar tenía que maniobrar más de 10 minutos puesto que la Constructora había reducido las medidas del frente de 2.49 mts indicado en los registros de la SUNARP, y en la Escritura Pública, a solo 2.10 mts de frente (...) lo que era insuficiente para el fácil ingreso y salida del vehículo (...). Esto también impidió cristalizar mi idea de los armarios, lo que también ocasionó que hasta la fecha, tengo en un depósito pagando hace tres años todo lo que iba a guardar allí (...)”*

13. En este sentido, es posible determinar que a partir del mes de agosto de 2010, los denunciados tuvieron expedito su derecho para acudir ante la autoridad competente, a efectos de interponer la denuncia correspondiente de considerar que vulneraron sus derechos como consumidores; sin embargo, no lo hicieron.
14. Cabe precisar que conforme a las normas referidas en los numerales precedentes los denunciados contaban con un plazo de 2 años desde que tomaron conocimiento de las presuntas infracciones cometidas por el proveedor para interponer su denuncia ante la autoridad competente, no obstante, recién presentaron su denuncia el 17 de setiembre de 2013; habiendo transcurrido más de dos años, encontrándose, por tanto, prescrito su derecho.
15. Por consiguiente, corresponde declarar improcedente la denuncia por prescripción respecto de los defectos del Estacionamiento N° 7 alegados por los denunciados.
16. Finalmente, es pertinente señalar que si bien los denunciados no pueden acceder al nivel de protección administrativa previsto en la Ley N° 29571 –Código de Defensa y Protección del Consumidor, ello no los deja en estado de indefensión, en la medida que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos, de considerarlo pertinente.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** declarar improcedente por prescripción la denuncia presentada por la Sociedad Conyugal [REDACTED] Raggio [REDACTED] [REDACTED] en contra de la Constructora [REDACTED] por presuntas infracciones a la Ley N° 29571 –Código de Defensa y Protección del Consumidor.

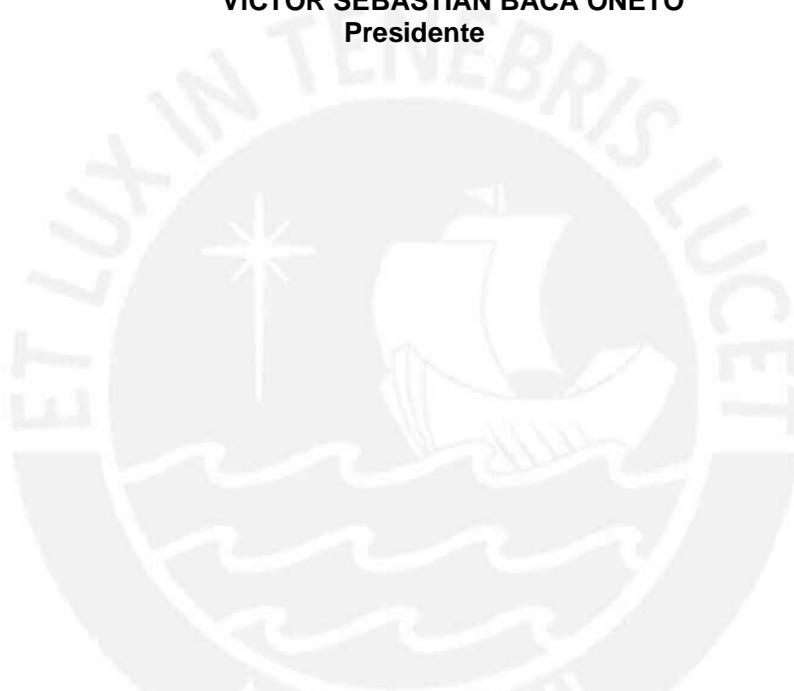
**SEGUNDO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>6</sup>. Cabe señalar que dicho

<sup>6</sup> PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>7</sup>, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>8</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Javier Cavero- Egúsqiza Zariquiey y Srta. María Luisa Egúsqiza Mori.**

**VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
Presidente



---

Modificase 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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

- <sup>7</sup> **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.-** Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único  
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.
- <sup>8</sup> **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.

M-CPC-05/1A

## RESOLUCIÓN FINAL N° 2181-2013/CC2

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : [REDACTED] (EL SEÑOR JIMÉNEZ)  
**DENUNCIADA** : [REDACTED]  
**MATERIA** : CONSULTORES)  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
IMPROCEDENCIA POR PRESCRIPCIÓN  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
MULTA  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES  
**SANCIÓN** : 2 UIT

Lima, 22 de noviembre de 2013

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 30 de noviembre de 2012, subsanado el 11 de abril de 2013, le señor Jiménez interpuso una denuncia contra [REDACTED] CONSULTORES<sup>1</sup> por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
  - (i) El 21 de julio de 2008, adquirió de la denunciada el departamento N° 401 ubicado en Calle Manuel de Falla N° 278, distrito de San Borja;
  - (ii) desde principios del año 2012, el inmueble presentó los siguientes desperfectos:
    - a) Parqué de la sala comedor picado;
    - b) parqué de los dormitorios rajados y abiertos;
    - c) paredes rajadas;
    - d) techos rajados;
    - e) mal funcionamiento de la terma eléctrica;
    - f) mal funcionamiento de las llaves térmicas;
    - g) desprendimiento de una línea de mármol en la cocina;
    - h) ausencia de tapas de llaves del baño;
    - i) ausencia de tapas de llaves del cuarto de lavandería;
    - j) mal funcionamiento de los tomacorrientes; y,
    - k) mal funcionamiento de las griferías;
  - (iii) asimismo, la terma eléctrica fue entregada con una capacidad menor a la ofrecida y las llaves térmicas, los tomacorrientes y griferías fueron entregados de una calidad distinta a la ofrecida; y,
  - (iv) aproximadamente en junio-julio de 2012 requirieron a la denunciada a que cumpla con efectuar las reparaciones de los daños materiales ocasionados en el inmueble materia de denuncia, lo que no ha ocurrido hasta la fecha.

<sup>1</sup> Con RUC N° 20457969491.  
M-CPC-05/1A

2. El señor Jiménez solicitó que: (i) La denunciada realice las reparaciones y/o cambios de los daños materiales del inmueble materia de denuncia; (ii) se realice una inspección ocular al inmueble materia de denuncia; y, (iii) la denunciada pague las costas y costos del presente procedimiento.
3. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), mediante Resolución N° 2 de fecha 29 de agosto de 2013, estableció como hechos imputados los siguientes:

“(...)

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia presentada el 30 de noviembre de 2012 por el señor [REDACTED] Jiménez [REDACTED] en contra de [REDACTED] Consultores [REDACTED], conforme a lo siguiente:

- (i) [REDACTED] Consultores [REDACTED] no habría prestado un servicio idóneo al señor [REDACTED] Jiménez [REDACTED], en tanto:

- Habría entregado un departamento que a inicios del año 2012 habría presentado los siguientes desperfectos:
  - a) Parqué de la sala comedor picado;
  - b) parqué de los dormitorios rajados y abiertos;
  - c) paredes rajadas;
  - d) techos rajados;
  - e) mal funcionamiento de la terma eléctrica;
  - f) mal funcionamiento de las llaves térmicas;
  - g) desprendimiento de una línea de mármol en la cocina;
  - h) ausencia de tapas de llaves del baño;
  - i) ausencia de tapas de llaves del cuarto de lavandería;
  - j) mal funcionamiento de los tomacorrientes; y,
  - k) mal funcionamiento de las griferías;
- habría entregado una terma eléctrica con una capacidad menor a la ofrecida;
- habría entregado unas llaves térmicas de una calidad distinta a la ofrecida;
- habría entregado los tomacorrientes de una calidad distinta a la ofrecida;
- habría entregado las griferías de una calidad distinta a la ofrecida;
- habría incumplido con reparar los desperfectos antes indicados, pese a que el denunciante se lo habría requerido desde mediados del año 2012;

hechos que constituyen presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.  
“...”

4. El 13 de septiembre de 2013, [REDACTED] CONSULTORES presentó su escrito de descargos, indicando que:
  - (i) En tanto el departamento materia de denuncia fue vendido en el mes de julio de 2008, y el denunciante tomó posesión del mismo el 20 de diciembre de dicho año, a la fecha de la presentación de la denuncia, el derecho acción para presentarla ha prescrito;
  - (ii) se ha podido verificar en la inspección del 6 de septiembre de 2013 que el inmueble no ha sido cuidado de forma diligente;

- (iii) después de casi cuatro años desde la entrega del inmueble hasta la fecha que se habrían presentado los presuntos desperfectos, se ha verificado en la inspección un desgaste propio de un fallo de mantenimiento mínimo;
  - (iv) no existen medios probatorios que acrediten que la terma se ofreció de una determinada capacidad; y,
  - (v) el propio denunciante declaró que recibió el inmueble en perfectas condiciones, por lo que no habría una infracción al deber de idoneidad.
5. El 6 de septiembre de 2013, un representante de la Secretaría Técnica realizó una diligencia de inspección en el inmueble materia de denuncia, oportunidad en la que se efectuó una verificación relacionada con los hechos denunciados, levantándose la correspondiente acta de inspección, la misma que fue puesta en conocimiento de las partes.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

6. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>2</sup>.
7. 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, 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.
8. Así, para verificar la existencia de responsabilidad administrativa, salvo en casos muy excepcionales, corresponde al consumidor acreditar el defecto en el producto o en la prestación del servicio, luego de lo cual corresponderá al proveedor demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción,

<sup>2</sup> LEY N° 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."

#### 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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda."

ello demostrando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado. Dicho esto, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba<sup>3</sup>, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, siendo en este caso de la siguiente manera:

- (i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) **Imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar 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.

9. Considerando que se ha imputado a [REDACTED] CONSULTORES varios hechos como presuntas infracciones al deber de idoneidad, corresponde proceder a la evaluación de cada uno de ellos de manera independiente.

(i) *Sobre la entrega de un departamento que a inicios del año 2012 habría presentado los siguientes desperfectos:*

a) *Parqué de la sala comedor picado:*

10. Ante este presunto defecto manifestado por el denunciante, [REDACTED] CONSULTORES no se ha pronunciado de forma concreta. Sólo hizo referencia al desgaste que se habría verificado en la inspección del 6 de septiembre de 2013, luego de aproximadamente cuatro años de uso sin el cuidado respectivo.

11. Ahora bien, de la inspección realizada por un representante de la Secretaría Técnica, se ha podido verificar que el piso parqué de la sala comedor no se encuentra picado; asimismo, no obra en el expediente algún otro medio probatorio que acredite el presunto defecto señalado por el señor Jiménez; por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

b) *Parqué de los dormitorios rajados y abiertos:*

12. De igual forma como en el extremo anterior, [REDACTED] CONSULTORES no se ha pronunciado de forma concreta; nuevamente alega el descaste producido por un descuido en el mantenimiento del bien inmueble en general.

13. Sin embargo, de la inspección realizada se ha podido verificar que en los cuatro dormitorios que tiene el departamento, si bien no se encontró rajado el piso parqué, sí se observaron aberturas o separaciones entre las piezas del mismo,

<sup>3</sup> Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

"Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos".

hecho que se configura como una colocación defectuosa de las mismas, en tanto si bien se puede admitir que un piso parqué se encuentre desgastado después de más de tres años de uso, el hecho que se observen separaciones entre las piezas implica un descuido al momento de la colocación de las mismas, ya sea por la impericia del colocador o la calidad del material.

14. En ese sentido, y en tanto la denunciada no ha ofrecido medios probatorios que expliquen que el defecto encontrado sea consecuencia de agentes o circunstancias ajenas a ella, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

*c) Paredes rajadas:*

15. En este punto, la denunciada no se pronunció al respecto. Luego, si bien se ha dejado constancia en el acta de inspección que en varios espacios del inmueble existen rajaduras, de las fotografías que se tomaron en la misma diligencia se puede observar que se tratan de fisuras finas, salvo algunas excepciones, las mismas que no denotarían una falla en la estructura del inmueble, sino que más bien obedecerían al propio transcurrir de los cinco años que aproximadamente habrían pasado desde su construcción.
16. Por otro lado, el denunciante no ha acreditado que haya solicitado a la empresa denunciada la reparación de dichas fisuras; por lo que esta Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

*d) Techos rajados:*

17. Al igual que en el caso anterior, si bien se ha dejado constancia en el acta de inspección de la existencia de rajaduras en los techos de la sala y los dormitorios, se puede apreciar de las fotografías tomadas en dicha diligencia, que estos desperfectos no serían producto de una falla estructural del inmueble, sino más bien del paso de los cinco años de construido.
18. Asimismo, cabe aclarar en este punto, tal como se hizo en el anterior, que el denunciante no ha acreditado mediante documento probatorio alguno que solicitó la reparación de las fisuras, siendo que de esta forma ██████████ CONSULTORES no habría tenido cómo conocer sobre dichos desperfectos; por lo que corresponde declarar este extremo infundado.

*e) Mal funcionamiento de la terma eléctrica:*

19. En este punto, cuando se llevó a cabo la inspección del 6 de septiembre de 2013, el denunciante manifestó que el defecto consistía en que la terma no calentaba debidamente el agua. Sin embargo, esta Comisión considera que una terma eléctrica –que es ofrecida al mercado normalmente con un año de garantía– luego de más de tres años de uso, es probable que presente determinados desperfectos como podría ser la deficiencia en el calentamiento del agua, por lo que no resultaría razonable responsabilizar a la constructora del edificio –en tanto ésta habría adquirido dicho producto para incluirlo como parte integrante del departamento que ofreció al denunciante– por un defecto propio del uso constante del producto, sobre todo si el denunciante no ha acreditado

M-CPC-05/1A

que solicitó a ██████ CONSULTORES la verificación o reparación de dicha terma. En consecuencia, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

*f) Mal funcionamiento de las llaves térmicas<sup>4</sup>:*

20. Respecto a este presunto desperfecto, cabe indicar que en la inspección se dejó constancia que el mismo consistiría en que en cualquier momento interrumpía la corriente eléctrica, pese a la inexistencia de sobrecargas o cortocircuitos. En consecuencia, en tanto se trató de un presunto problema técnico, no siendo posible su verificación mediante una inspección, no se pudo determinar la existencia o no del defecto.
21. El denunciante, por su parte, no aportó material probatorio alguno que acredite que las llaves térmicas no funcionaban correctamente en el sentido que interrumpían la energía eléctrica a pesar de no generarse sobrecargas o cortocircuitos en el departamento; por lo que esta Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

*g) Desprendimiento de una línea de mármol en la cocina:*

22. En este extremo de la denuncia, en la inspección del 6 de septiembre de 2013 se verificó que faltaba una parte del filo de mármol del lavadero de la cocina, esto es, como si se hubiese desprendido. Sin embargo, no ha resultado posible determinar si dicho desperfecto fue consecuencia de una construcción defectuosa de dicho acabado o fue generado por un factor externo.
23. La parte denunciante tampoco ha presentado medio probatorio alguno que acredite que el defecto le es atribuible a la empresa denunciada; por consiguiente, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

*h) Ausencia de tapas de llaves del baño:*

24. Si bien la empresa denunciada no se pronunció de manera concreta sobre este presunto defecto y pese a que de la inspección del 6 de septiembre de 2013 se ha podido verificar la ausencia de una tapa que cubra la llave general del baño; no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que la empresa denunciada se comprometió con colocar la mencionada tapa. Asimismo, tampoco obra en el expediente alguna solicitud por parte del señor Jiménez para efectos de que ██████ CONSULTORES cumpla con dicha presunta obligación; por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

*i) Ausencia de tapas de llaves del cuarto de lavandería:*

25. Bajo el mismo análisis que en el supuesto anterior, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que la empresa denunciada se comprometió con colocar la mencionada tapa; por lo que esta Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

---

<sup>4</sup> El interruptor magnetotérmico o llave térmica es un dispositivo capaz de interrumpir la corriente eléctrica de un circuito cuando ésta sobrepasa ciertos valores máximos; de esta manera protegen la instalación contra sobrecargas y cortocircuitos.

*j) Mal funcionamiento de los tomacorrientes:*

26. De igual forma como se ha seguido el análisis en el caso del mal funcionamiento de la terma eléctrica, en este supuesto se trataría de un tomacorriente que, después de más de tres años de uso, no suministraría electricidad en ocasiones, siendo que esta Comisión considera que es probable que un accesorio como el tomacorriente de un inmueble pueda tener este tipo de defectos luego de un tiempo prolongado, sobre todo cuando el defecto no se produjo desde la entrega del inmueble y cuando no ha sido acreditado que el defecto es consecuencia de una mala instalación del sistema eléctrico del inmueble. Por otro lado, tampoco se ha acreditado que el señor Jiménez haya solicitado la reparación de un presunto desperfecto en el tomacorriente; por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

*k) Mal funcionamiento de las griferías:*

27. En este extremo, de acuerdo a lo señalado en el acta de inspección del 6 de septiembre de 2013, el señor Jiménez alegó que las griferías funcionan correctamente sin especificar si fueron reparadas por la empresa denunciada y en qué fecha; por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

*(ii) Sobre la entrega de la terma eléctrica con una capacidad menor a la ofrecida y las llaves térmicas, el tomacorriente y las griferías entregadas de una calidad distinta a la ofrecida.*

28. Respecto a estos presuntos defectos, cabe señalar que el señor Jiménez, en su escrito del 9 de septiembre de 2013, precisó que el inmueble fue entregado el 20 de diciembre de 2008. Así, se entiende que tanto la terma eléctrica, las llaves térmicas, el tomacorriente y las griferías fueron entregadas conjuntamente con el inmueble, en tanto son accesorios que forma parte del mismo.
29. Por otro lado, los presuntos defectos que se analizan en el presente acápite han podido ser verificados desde el momento de su entrega, es decir, el señor Jiménez pudo percatarse en la misma fecha de la entrega de su inmueble que la terma eléctrica no tenía la capacidad ofrecida por la empresa denunciada, de igual forma pudo percatarse que las llaves térmicas, el tomacorriente y las griferías no fueron de la misma calidad que la ofrecida.
30. Al respecto, cabe señalar que el artículo 121° del Código establece que las infracciones administrativas prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup> (en adelante, la LPAG). Por su parte, el

<sup>5</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa**

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo

M-CPC-05/1A

artículo 233° de la LPAG, establece cuales son las reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de la prescripción<sup>6</sup>.

31. En ese sentido, este Colegiado aplicará, las reglas previstas en el artículo 233° de la LPAG, cuyo numeral 233.2 señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
32. Por otro lado, el artículo 23° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre las Funciones, Normas y Organización de Indecopi, establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, esto es, se inicia con la presentación del escrito de denuncia<sup>7</sup>.
33. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el código se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la Comisión, en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la LPAG y el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807.
34. En el presente caso, ha quedado acreditado que ha transcurrido el plazo de prescripción de 2 años, el mismo que ha determinado la pérdida de potestad de

---

del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

<sup>6</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 233°.- Prescripción**

233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

233.3 Los administrados plantean la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, debiendo en caso de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causas de la inacción administrativa.

<sup>7</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI**

**Artículo 23°.-** El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

M-CPC-05/1A

la autoridad administrativa para pronunciarse sobre las presuntas infracciones denunciadas por el señor Jiménez.

35. El denunciante tuvo la oportunidad para acudir ante la autoridad administrativa a efectos de hacer valer sus derechos desde el 20 de diciembre de 2008; sin embargo, recién presentó su denuncia el 30 de noviembre de 2012, cuando el plazo que tuvo para hacerlo fue hasta el 20 de diciembre de 2010. En consecuencia, esta Comisión considera que corresponde declarar improcedente por prescripción la denuncia presentada por el señor Jiménez en los extremos a los que se hace referencia en este acápite.
- (iii) *Sobre el incumplimiento por parte de la empresa denunciada en la reparación de los presuntos desperfectos alegados por el señor Jiménez en su denuncia, pese a habérselo requerido.*
36. Cabe señalar que mediante Resolución N° 3 del 29 de agosto de 2013, se le requirió al señor Jiménez que presente el documento que acredite que se le requirió a la denunciada que efectúe las reparaciones de los desperfectos indicados en su denuncia. Al respecto, el denunciante señaló que se comunicó telefónicamente y de manera personal con la denunciada para reclamarle por dichos defectos; sin embargo, no presentó medio probatorio alguno que acredite dicha afirmación.
37. Por lo tanto, debido a que el denunciante no ha podido acreditar que requirió a la denunciada que cumpla con reparar los presuntos defectos señalados en su denuncia, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

### **Sobre las medidas correctivas**

38. Los artículos 114º, 115º y 116º del Código<sup>8</sup>, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

<sup>8</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114º.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

**Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

39. Del escrito de denuncia, se desprende que el señor Jiménez solicitó que la denunciada repare y/o cambie los daños del inmueble materia de denuncia.
40. En virtud de ello y en tanto se ha encontrado responsabilidad en la empresa denunciada por el defecto encontrado en el parque de los dormitorios del inmueble, esta Comisión considera que corresponde ordenar en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la denunciada cumpla con cambiar el parque de los cuatro dormitorios del inmueble materia de denuncia, de tal forma que no deben volver a presentarse separaciones (aberturas entre las piezas) en el piso parque.
41. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el señor Jiménez deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>9</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción<sup>10</sup>.
42. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>11</sup>.

### Graduación de la Sanción

<sup>9</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**  
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>10</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**  
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>11</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**  
(...)  
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

43. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa por parte de ██████████ CONSULTORES, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
44. El artículo 112° del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>12</sup>.
45. Para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en este extremo es el perjuicio ocasionado a la propiedad del denunciante, en la medida que la empresa denunciada le vendió un departamento con un piso parqué en los cuatro dormitorios que presentó desperfectos (separaciones entre las piezas), los mismos que impidieron que el denunciante goce plenamente de un inmueble en condiciones adecuadas.
46. La probabilidad de detección es alta, pues en casos como el que es materia de denuncia, los denunciantes cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la Comisión el defecto materia de denuncia, con la finalidad que las empresas denunciadas cumplan con atender sus pretensiones.
47. El beneficio ilícito obtenido por ██████████ CONSULTORES es el ahorro conseguido al no haber efectuado los egresos correspondientes para emplear los materiales de construcción adecuados que eviten que las piezas del parqué se separen con el tiempo.
48. Por otro lado, para determinar la sanción aplicable, es importante que la autoridad administrativa verifique que ésta tenga un real efecto disuasivo, tal como lo establece la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Por ello, considerando estos factores de graduación, previstos en los numerales 2° y 4° del artículo 112° del Código, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer una multa de DOS (2) UIT.

#### De las costas y costos del procedimiento

49. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>13</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar

<sup>12</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  2. La probabilidad de detección de la infracción.
  3. El daño resultante de la infracción.
  4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)

<sup>13</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

M-CPC-05/1A

el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.

50. En la medida que ha quedado acreditada una de las infracciones cometidas por la denunciada, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al señor Jiménez las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/. 36,00.
51. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Jiménez podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Jiménez [REDACTED] en contra de [REDACTED] Consultores [REDACTED], por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al piso parque de los dormitorios del inmueble materia de denuncia.

**SEGUNDO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Jiménez [REDACTED] en contra de [REDACTED] Consultores [REDACTED], por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes extremos: a) Presunta picadura en el parque de la sala comedor; b) rajaduras en las paredes; c) rajaduras en techos; d) mal funcionamiento de la terma eléctrica; e) presunto mal funcionamiento de las llaves térmicas; f) desprendimiento de una línea de mármol en la cocina; g) ausencia de tapas de llaves del baño; h) ausencia de tapas de llaves del cuarto de lavandería; i) mal funcionamiento de los tomacorrientes; j) presunto mal funcionamiento de las griferías; y, k) presunto incumplimiento de las reparaciones de los desperfectos que se habrían presentado en el inmueble materia de denuncia.

**TERCERO:** Declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Jiménez [REDACTED] en contra de [REDACTED] Consultores [REDACTED], por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes extremos: a) presunta entrega de la terma eléctrica con una capacidad menor a la ofrecida; y, b) presunta entrega de las llaves térmicas, los tomacorrientes y griferías de una calidad distinta a la ofrecida.

**CUARTO:** Ordenar a [REDACTED] Consultores [REDACTED], en calidad de medida

---

**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

M-CPC-05/1A

correctiva que, en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con cambiar el parqué de los cuatro dormitorios del inmueble materia de denuncia, de tal forma que no deben volver a presentarse separaciones (aberturas entre las piezas) en el piso parqué.

**QUINTO:** Sancionar a [REDACTED] Consultores [REDACTED] con una multa de DOS (2) UIT<sup>14</sup>, la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de [REDACTED] Consultores [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>15</sup>.

**SÉPTIMO:** Ordenar a [REDACTED] Consultores [REDACTED] que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al señor [REDACTED] Jiménez [REDACTED] las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor [REDACTED] Jiménez [REDACTED] podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

**OCTAVO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>16</sup>. Cabe señalar

<sup>14</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>15</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**  
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.  
La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>16</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto

que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>17</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sra. María Luisa Egúsqiza Mori.**

**VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
Presidente



---

suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>17</sup> **LEY 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.

M-CPC-05/1A



- El sistema contra incendios presenta deficiencias en las redes de agua, el sistema eléctrico y de sensores, en tanto el sistema instalado es para uso residencial; el color de las luces y los cables instalados no son adecuados; y, la bomba de agua no se encuentra monitoreada, ni supervisada por el sistema de detección que fue instalado por el denunciado.
  - De acuerdo a lo ofrecido, la construcción del edificio se encontraría acondicionado para la instalación de un grupo electrógeno, ello con el objeto de que las bombas de agua, ascensores y luces de las áreas comunes funcionen en caso de corte de energía eléctrica. Sin embargo, el espacio destinado por los denunciados para la colocación de un grupo electrógeno es insuficiente, pues se requiere de uno de 70KW para satisfacer las necesidades del edificio; y, la tubería de desfogue respectiva no ha sido instalada.
  - Grietas en el estacionamiento, el asfalto de dicha zona presenta numerosas grietas de distinta profundidad y longitud, al igual que el piso del sótano.
  - Filtraciones de agua en el piso inmediato inferior del estacionamiento.
  - Las bombas de agua no funcionan correctamente.
  - No se ha instalado una llave de agua general.
- (iii) Debido a lo ocurrido, el 31 de mayo de 2011, 20 de marzo y 5 de setiembre de 2012, solicitó a [REDACTED] Inversiones la entrega de la siguiente información:
- Memoria descriptiva y los planos con el diseño de la red de agua contra incendios;
  - protocolo de entrega del sistema de detección y alarma de humo;
  - memoria descriptiva y los planos con el diseño del sistema de detección y alarma de humo;
  - protocolo de pruebas de la red de agua contra incendios que incluya: bomba, tuberías, válvulas y accesorios, sensores y dispositivos del sistema; y,
  - protocolo de prueba del sistema de detección y alarma de humo.
- (iv) No obstante, a la fecha sus requerimientos de información no han sido atendidos.
- (v) Debido a que las bombas de agua no funcionaban correctamente y los denunciados no cumplieron con repararlas, las cambió y asumió los gastos de ello; sin embargo, a la fecha éstos no han efectuado el reembolso a su favor de dichos gastos.
- (vi) El 31 de agosto y 26 de setiembre de 2011 y, 5 de setiembre de 2012, solicitó [REDACTED] Inversiones que verifique la operatividad de las siguientes

áreas comunes del edificio, a fin de adoptar las medidas correctivas pertinentes:

- Dispositivos de detección de incendio;
- dispositivo de alarma de incendio;
- sistema de monitoreo de funcionamiento de los equipos instalados;
- las válvulas de agua;
- la bomba de agua contra incendio; y,
- los gabinetes de manguera contra incendio.

(vii) Sin embargo, a la fecha [REDACTED] Inversiones no ha brindado atención a su pedido.

(viii) El 6 de diciembre de 2012, [REDACTED] Inversiones atendió de manera tardía su carta de reclamo de fecha de 5 de setiembre de 2012, a través de la cual trató de eximirse de responsabilidad sobre los defectos que presenta el edificio.

3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 30 de abril de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando como hechos presuntamente infractores los siguientes:

“(…)

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 10 de enero de 2013, complementada con el escrito de fecha 29 de enero de 2013, presentada por la Junta de Propietarios del Edificio Jacinto Lara 143 contra [REDACTED] Inversiones S.A.C. y Palo [REDACTED] S.A.C., por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme lo siguiente:

(i) Por presunta infracción a los artículo 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto [REDACTED] Inversiones S.A.C. y Palo [REDACTED] S.A.C no habrían cumplido con subsanar los siguientes desperfectos que presentan las áreas comunes del edificio materia de denuncia:

- a. En el sistema contra incendios presenta deficiencias en las redes de agua, sistema eléctrico y sensores, en tanto el sistema instalado es para uso residencial, el color de las luces y los cables instalados no son adecuados y, la bomba de agua no se encuentra monitoreada, ni supervisada por el sistema de detección que fue instalado por el denunciado;
- b. el espacio destinado para el grupo electrógeno es insuficiente, en tanto no se puede instalar uno de 70KW y se ha omitido colocar la tubería de desfogue;
- c. el piso del estacionamiento y del sótano presenta grietas;
- d. existen filtraciones de agua en el piso inmediato inferior del estacionamiento;
- e. las bombas de agua no funcionan correctamente; y,
- f. no se ha instalado una llave de agua general.

(ii) Por presunta infracción a los artículo 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto [REDACTED] Inversiones S.A.C. no habría verificado la operatividad de las siguientes áreas comunes, pese a las solicitudes efectuadas por la Junta de Propietarios del Edificio Jacinto Lara 143 el 31 de agosto y 26 de setiembre de 2011 y, 5 de setiembre de 2012:

- Dispositivos de detección de incendio;
- dispositivo de alarma de incendio;
- sistema de monitoreo de funcionamiento de los equipos instalados;

- las válvulas de agua;
  - la bomba de agua contra incendio; y,
  - los gabinetes de manguera contra incendio.
- (iii) Por presunta infracción de los artículos 1º.1 literal b) y 2º.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto [REDACTED] Inversiones S.A.C. no habrían entregado a la Junta de Propietarios del Edificio Lara 143 la memoria descriptiva y los planos con el diseño de la red de agua contra incendios; el protocolo de entrega del sistema de detección y alarma de humo; la memoria descriptiva y los planos con el diseño del sistema de detección y alarma de humo; el protocolo de pruebas de la red de agua contra incendios que incluya: bomba, tuberías, válvulas y accesorios, sensores y dispositivos del sistema; y, el protocolo de prueba del sistema de detección y alarma de humo, pese a sus requerimientos de información de fecha 31 de mayo de 2011, 20 de marzo y 5 de setiembre de 2012.
- (iv) Por presunta infracción del artículo 24º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto [REDACTED] Inversiones S.A.C. no habría cumplido con responder la carta de fecha 5 de setiembre de 2012 enviada por la Junta de Propietarios del Edificio 143 dentro del plazo legal establecido”.
3. El 20 de mayo de 2013, se llevó a cabo una diligencia de inspección sobre las áreas comunes materia de denuncia con la asistencia de las partes del procedimiento.
4. El 19 de setiembre de 2013, a través de la Resolución N° 5, la Secretaría Técnica resolvió ampliar la imputación de cargos contra [REDACTED] Inversiones y Palo [REDACTED] estableciendo como hecho presuntamente infractor el siguiente:
- “(…) **PRIMERO:** Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 1 de fecha 30 de abril de 2013, corresponde ampliar la imputación de cargos respecto de la denuncia presentada por la Junta de Propietarios del Edificio Jacinto Lara 143 contra [REDACTED] Inversiones S.A.C. y Palo [REDACTED] S.A.C. por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme lo siguiente:
- (i) Por presunta infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto [REDACTED] Inversiones S.A.C. y Palo [REDACTED] S.A.C. no habrían cumplido con reembolsar a la Junta de Propietarios del Edificio Jacinto Lara 143 los gastos que asumieron por el reemplazo de las bombas de agua del edificio que no funcionaban adecuadamente.
- (…)”.
5. El 9 de agosto de 2013, las partes del procedimiento llegaron a un acuerdo parcial respecto a los hechos materia de denuncia, a través del cual [REDACTED] Inversiones y Palo [REDACTED] se comprometieron a realizar determinados trabajos y a subsanar las observaciones que formule un ingeniero respecto a los cambios que realizaría en el sistema de alarma contra incendios del edificio materia de denuncia, de acuerdo a las condiciones detalladas en el acta de conciliación suscrita<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> En el acta de audiencia de conciliación se señala lo siguiente:

“(…)”

**F y P Inversiones S.A.C. y Palo Alto S.A.C., se comprometen a lo siguiente:**

1. Cambiar el panel de control del sistema de alarmas contra incendios instalado en el edificio materia de denuncia por uno de marca Bosch FPD-7024 con tarjeta de expansión modelo D-7039, amplificador de zonas y de uso exclusivo para edificio multifamiliar.
2. Verificar el estado de los sensores de la alarma contra incendios instalado y de ser el caso, efectuar el cambio de los sensores inoperativos o faltantes.

6. En la citada diligencia, la Junta de Propietarios, [REDACTED] Inversiones y Palo [REDACTED] indicaron que el referido acuerdo parcial pone fin al presente procedimiento iniciado respecto a los siguientes puntos:

(i) Los denunciados no habrían cumplido con subsanar los siguientes desperfectos que presentan las áreas comunes del edificio donde se ubican los inmuebles adquiridos por los integrantes de la Junta de Propietarios:

a. El sistema contra incendios presenta deficiencias en el sistema eléctrico y sensores, en tanto el sistema instalado es para uso residencial, el color de las luces y los cables instalados no son adecuados y, la bomba de agua no se encuentra monitoreada, ni supervisada por el sistema de detección que fue instalado por el denunciado.

Las partes indicaron que en este extremo de la denuncia, el punto no conciliado se encuentra referido a las deficiencias que presentaría las redes de agua del sistema contra incendios.

(ii) [REDACTED] Inversiones no habría verificado la operatividad de las siguientes áreas comunes, pese a las solicitudes efectuadas por la Junta de Propietarios el 31 de agosto y 26 de setiembre de 2011 y, 5 de setiembre de 2012: a) dispositivos de detección de incendio; b) dispositivo de alarma de incendio; y, c) sistema de monitoreo de funcionamiento de los equipos instalados.

7. En sus descargos, [REDACTED] Inversiones señaló lo siguiente:

- (i) Desde la entrega del edificio materia de denuncia, abril de 2009, el sistema de agua contra incendio ha estado operativo y no se ha recibido reporte alguno de mal funcionamiento.
- (ii) El proyecto inmobiliario que ofrecieron no contempla el uso de un grupo electrógeno fijo sino el acondicionamiento de un sistema de emergencia eléctrico que funcione mediante un grupo electrógeno.

- 
- 3. *Cambiar las luces de color anaranjado del sistema de alarma contra incendios por unas de color blanco.*
  - 4. *Verificar el estado y cambiar los cables del sistema de alarma contra incendios que sean necesarios, a fin que el 100% de ellos cumplan con la condición de ser ininflamables.*
  - 5. *Entregar los planos de replanteo del sistema de alarma contra incendios a la Junta de Propietarios del Edificio.*
  - 6. *Capacitar al personal que designe la Junta de Propietarios del Edificio materia de denuncia sobre el uso del sistema de alarma contra incendios que instalará.*
  - 7. *Entregar a la Junta de Propietarios el nuevo sistema de alarma contra incendios, el cual deberá encontrarse operativo y en funcionamiento.*

(...)

*Adicionalmente, F y P Inversiones S.A.C. y Palo Alto S.A.C. se compromete a subsanar las observaciones que formule el Ingeniero Jaime Calvo respecto a los cambios que realizará sobre el sistema de alarmar contra incendios del edificio materia de controversia, en un plazo que no excederá de siete (7) días hábiles, contados al día siguiente de la notificación por escrito que le realice la parte denunciante por dicho motivo. El plazo de envío de dicha comunicación no deberá exceder de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha en la cual se culminen las labores indicadas en el tercer párrafo de la presente acta.*

(...).

- (iii) En los contratos de compraventa celebrados con los propietarios de los departamentos del edificio materia de denuncia no se incluye cláusula alguna en la cual se designe un espacio exclusivo para la ubicación del grupo electrógeno.
- (iv) No obstante lo anterior, en la zona donde se ubica el tablero de transferencia, existe un espacio suficiente para la instalación de un grupo electrógeno que cumple con los requerimientos del edificio.
- (v) La tubería de desfogue se encuentra ubicada en el sótano, junto al tablero de transferencia, y descarga en la zona común más alta del edificio.
- (vi) De acuerdo al informe elaborado por el encargado del diseño del proyecto estructural del edificio, las fisuras que presenta el piso del estacionamiento no afectan las estructuras principales de dicha área; por lo que, recomendó resanar las mismas.
- (vii) No ha subsanado las referidas fisuras, debido a que la denunciante no autorizó su ingreso el 4 de marzo de 2013. Preciso que tiene la voluntad de subsanar dichas deficiencias desde el 5 de diciembre de 2012, esto es, antes de la interposición de la presente denuncia.
- (viii) No existen instalaciones de agua en mal estado empotradas en las losas de los sótanos (estacionamientos). Las filtraciones son producto del exceso de agua utilizada para el lavado de autos y la limpieza del sótano por parte de los propietarios de los estacionamientos, lo que genera que el agua filtre por las fisuras del piso de dicha área.
- (ix) Cuando entregó el edificio materia de denuncia, el sistema de las bombas de agua funcionaba correctamente y recomendó a los propietarios del edificio dar mantenimiento permanente al sistema, a fin de conservar su operatividad; sin embargo, no cumplieron con ello.
- (x) El edificio cuenta con las siguientes válvulas de control: a) 1 válvula general de ingreso de agua hacia el edificio (medidor instalado por ██████████); b) válvulas de control en el sistema de cisterna y bombeo de agua; c) válvula general para cada departamento; y d) al interior de cada departamento los baños, lavandería y cocinas cuentan con válvulas de control independiente.
- (xi) Al término de la construcción del edificio realizó las pruebas correspondientes a los equipos y sistemas instalados en las áreas comunes del mismo.
- (xii) El 5 de diciembre de 2012, informó a la Junta de Propietarios que luego de culminar con los trabajos en el sistema de alarmas contra incendios y de realizar las pruebas correspondiente al mismo efectuaría la entrega de la documentación relacionada a dicho sistema. No obstante, en la medida que no cuentan con la autorización de los propietarios del edificio para el

ingreso al inmueble no han podido concluir con los citados trabajos y por tanto, entregar la información indicada.

- (xiii) Si bien la carta de 5 de setiembre de 2013 fue respondida en fecha posterior, la misma tenía como objeto realizar acciones que no podían ser concluidas sin la participación de la denunciante.

8. En su defensa, Palo [REDACTED] manifestó lo siguiente:

- (i) El edificio materia de denuncia fue entregado en abril de 2009 con todas las instalaciones ofrecidas operativas; hecho que fue verificado por los propietarios del citado inmueble.
- (ii) En dicha fecha, informó a la Junta de Propietarios que para el correcto funcionamiento y durabilidad de los equipos era necesario realizar el mantenimiento periódico de los mismos, conforme lo indicado en los manuales.
- (iii) La construcción del edificio materia de denuncia no incluye un espacio destinado para el grupo electrógeno; por lo cual, la denunciante no puede argumentar que el mismo es insuficiente. La tubería de desfogue instalada se encuentra conectada a un ducto que llega a la azotea; por lo que, se cumple con la función de canalizar la combustión del grupo electrógeno que se coloque en caso de emergencias.
- (iv) El cambio de las bombas de agua es una decisión de la denunciante, quien no ha acreditado que el motivo del cambio haya sido originado por algún defecto atribuible a su representada.
- (v) El sistema de agua diseñado para el edificio consistió en el almacenamiento de agua en una cisterna y la distribución por medio de un sistema de bombas de presión constante, sistema que funciona con energía eléctrica. El sistema siempre estuvo operativo y cuenta con todos los elementos necesarios para su buen funcionamiento entre ellos, las válvulas generales correspondientes.
- (vi) Se acoge a los descargos de [REDACTED] Inversiones.

9. Posteriormente, la Junta de Propietarios indicó lo siguiente:

- (i) De acuerdo al informe elaborado por el ingeniero [REDACTED] en los planos de las instalaciones eléctricas del edificio se establece que el tablero de transferencia se conectará un grupo electrógeno de 70 KW. Pues, uno de menor capacidad no lograría que las instalaciones del Edificio funcionen (ascensores, sistema contra incendios y suministro de agua en las áreas comunes y departamentos).
- (ii) Los denunciados instalaron bombas de agua rebobinadas.

10. Adicionalmente, los denunciados señalaron que el reemplazo de las bombas de agua no se realizó debido a que eran defectuosas, sino porque se dañaron con motivo de una baja de tensión (caída de una línea de luz trifásica) ocurrida en agosto de 2010; es decir, un evento fortuito ajeno a su responsabilidad. Lo cual generó que las bombas sean rebobinadas.

## ANÁLISIS

### Cuestión Previa: Sobre la imputación de cargos

11. La Secretaría Técnica imputó que [REDACTED] Inversiones y Palo [REDACTED] no habrían cumplido con: (i) subsanar los desperfectos en las bombas de agua del edificio materia de denuncia; y, (ii) reembolsar a la Junta de Propietarios los gastos que asumieron por el reemplazo de las bombas de agua del edificio que no funcionaron adecuadamente, estableciendo que dichas conductas constituirían una presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código.
12. El 3 de setiembre de 2013, la Junta de Propietarios precisó que el hecho denunciado relacionado a las bombas de agua es la falta de reembolso por el cambio de las mismas, en tanto se indicó lo siguiente:

*“ (...) Se puede apreciar que hay una contradicción entre el primer párrafo del numeral 1.2.4. de la denuncia y el cuarto párrafo del numeral 1.2.4 y el 3.1 iv) de la misma, por lo que, por medio de la presente, la Junta de Propietarios aclara que, efectivamente, tuvieron que reemplazar las bombas debido a que las mismas se encontraban inoperativas y son extremadamente necesarias para el día a día de los propietarios del Edificio (...)”*

13. Sobre el particular, este Colegiado considera que únicamente corresponde analizar la imputación señalada en el numeral (ii) del presente apartado, desestimando la imputación referida a la falta de reparación de las bombas de agua. Ello, en tanto de los hechos denunciados se verifica que la Junta de Propietarios sólo cuestiona la falta de reembolso de los gastos que asumió por el cambio de las bombas de agua que presuntamente no funcionaban adecuadamente.

### Sobre la conciliación parcial

14. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual -con la intervención de un tercero neutral-, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
15. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
16. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de intereses privados surgidos entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad de las partes de concluir el procedimiento, en los

casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente<sup>6</sup>.

17. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
18. Conforme se desprende del acta de [REDACTED] audiencia de conciliación celebrada el 9 de agosto de 2013, la Junta de Propietarios, [REDACTED] Inversiones y Palo [REDACTED] llegaron a un acuerdo conciliatorio parcial como forma de solucionar algunos extremos de la controversia materia del procedimiento.
19. La Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que las presuntas infracciones cometidas por los denunciados se encuentran referidas a que: (i) no habrían cumplido con subsanar los desperfectos que presentan las áreas comunes del edificio materia de denuncia respecto al sistema contra incendios; y, (ii) [REDACTED] Inversiones no habría verificado la operatividad de determinados dispositivos y sistemas instalados en las áreas comunes del mismo; y, la denunciante es la propia Junta de Propietarios del citado edificio.
20. De otra parte, de lo actuado en el expediente, no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación.
21. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado por la Junta de Propietarios contra [REDACTED] Inversiones y Palo [REDACTED] en los extremos señalados en el numeral 6 de la presente resolución, en mérito al acuerdo conciliatorio parcial celebrado por las partes.

#### **Sobre el deber de idoneidad**

22. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina

<sup>6</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 29º.-** En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

- la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>7</sup>.
23. 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) Respecto a la red de agua del sistema contra incendios
24. La Junta de Propietarios indicó que [REDACTED] Inversiones y Palo [REDACTED] no han cumplido con subsanar las deficiencias que presentan las redes de agua del sistema contra incendios del edificio donde se ubican los inmuebles que adquirió.

<sup>7</sup> **LEY N° 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."

**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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda."

**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.

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

25. En su defensa, los denunciados indicaron que en abril de 2009 entregaron el sistema de agua contra incendio operativo y no han recibido reporte alguno respecto al mal funcionamiento del mismo.
26. Obran en el expediente copia de los siguientes documentos:
- (i) Certificado de Operatividad de Abril de 2009, a través del cual se verifica que en dicha fecha [REDACTED] Inversiones realizó la prueba de funcionamiento del sistema de agua contra incendios del eficio materia de controversia. Documento que fue recibido por la administradora de dicho inmueble.
  - (ii) Informe elaborado por [REDACTED] de fecha 12 de mayo de 2011 con motivo de la inspección que realizó al sistema de alarmas de detección de incendio del edificio materia de denuncia<sup>8</sup>, en el cual se señala lo siguiente: *“De acuerdo al Reglamento Nacional, la red de agua debe encontrarse supervisada por el sistema de detección, se encontró sensor de flujo en el sótano cableado pero no conectado en ninguno de sus extremos, por la evidencia física encontrada, todo indica que nunca estuvo interconectado”. (...) No consideramos justificación de la situación actual el hecho que no se hubiera realizado un mantenimiento preventivo, pues en el peor de los casos tendrían los sensores de detección sucios, pero no cruzados o desconectados”. [sic]*
  - (iii) Carta de fecha 31 de mayo de 2011 enviada por la Junta de Propietarios a [REDACTED] Inversiones<sup>9</sup> –medio probatorio presentado por el propio denunciado–, mediante la cual le informa sobre los problemas detectados en el sistema contra incendios.
  - (iv) Carta de fecha 7 de setiembre de 2011 enviada por Palo [REDACTED] a la Presidente de la Junta de Propietarios<sup>10</sup>, a través de la cual le indicaron que ya se habían realizado las pruebas de funcionamiento adecuado de las bombas de agua, contra incendio y las mangueras contra incendio. Ello, con motivo de la comunicación que la denunciante le cursó el 31 de agosto de 2011 reclamando sobre el sistema contra incendios.
  - (v) Informe técnico elaborado por Redes contra Incendios S.A.C. del 2 de junio de 2012, luego de la inspección que efectuó al mencionado sistema contra incendios, mediante el cual se verificó lo siguiente: *“(...) el sistema de agua contra incendio no cumple la normativa nacional para la instalación de este sistema y se encuentra inoperativo”. Se recomienda revisar y realizar un nuevo diseño del sistema de agua contra incendio, por un especialista y hacer una nueva instalación (...).” [sic]*

<sup>8</sup> Ver a fojas 34 y 35 del expediente.

<sup>9</sup> Ver a fojas 358 del expediente.

<sup>10</sup> Ver a fojas 370 del expediente.

27. De los documentos indicados anteriormente, se desprende que si bien en abril de 2009 se verificó la operatividad del sistema contra incendios, luego de dicha fecha especialistas advirtieron deficiencias en el citado sistema, las cuales no han sido subsanadas en la fecha por los denunciados<sup>11</sup>, pese a las solicitudes realizadas por la Junta de Propietarios.
28. Es importante señalar que de acuerdo a los informes elaborados por los técnicos las deficiencias detectadas no pudieron haber sido generadas por la falta de mantenimiento, pues el sensor de flujo del cableado del sótano está totalmente desconectado.
29. En virtud a lo expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
- (ii) Respecto a que el espacio destinado para el grupo electrógeno es insuficiente
30. La Junta de Propietarios señaló que el espacio destinado en el edificio para el grupo electrógeno es insuficiente, en tanto no se puede instalar uno de 70KW.
31. En sus descargos, los denunciados manifestaron que no ofrecieron un espacio exclusivo para la ubicación de un grupo electrógeno fijo, sino únicamente el acondicionamiento de un sistema de emergencia eléctrico que funcione mediante un grupo de ese tipo. Sin perjuicio de ello, en la zona del tablero de transferencia existe un espacio suficiente para la instalación de un grupo electrógeno que cumple con los requerimientos del edificio.
32. De la revisión del Cuadro de Acabados y Valorización del Proyecto<sup>12</sup>, documento entregado por [REDACTED] Inversiones a los propietarios de los departamentos y estacionamientos del edificio materia de denuncia, se verifica que se ofreció que el edificio quedaría acondicionado para que un sistema de emergencia funcione mediante un grupo electrógeno, al indicarse lo siguiente:
- “(…)  
Sistema Eléctrico de Emergencia:  
El edificio queda acondicionado para un sistema de emergencia eléctrico, mediante un grupo electrógeno.  
No se incluye grupo electrógeno”. [sic]
33. Sobre el particular, obran en el expediente copia de los siguientes documentos:

<sup>11</sup> **REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES**  
**NORMA E. 0.30**  
**DISEÑO SISMORESISTENTE**  
**ELEMENTOS NO ESTRUCTURALES, APÉNDICES Y EQUIPO**  
**Artículo 23°.- Generalidades**  
(…)

La conexión de equipos e instalaciones dentro de una edificación debe ser responsabilidad del especialista correspondiente. Cada especialista deberá garantizar que estos equipos e instalaciones no constituyan un riesgo durante un sismo y, de tratarse de instalaciones esenciales deberá garantizar la continuación de su operatividad.

<sup>12</sup> Ver a fojas 118 del expediente.

- (i) Plano del Sótano 1 del edificio materia de controversia<sup>13</sup>, en el cual se aprecia que existe un espacio destinado para el grupo electrógeno que se instalaría.
- (ii) Informe Técnico de fecha 25 de junio de 2012 elaborado por el Ingeniero Mecánico Electricista [REDACTED], en el cual se indica lo siguiente:

"(...)

**REVISIÓN DE LOS PLANOS DEL PROYECTO DE INSTALACIONES DEL EDIFICIO.-**

*En el proyecto de arquitectura, en el sótano 1 (ver plano 2), se señala un área para grupo electrógeno en el nivel -6.40m, entre los ejes D y F y los ejes 3 y 4, el espacio reservado es compartido con un estacionamiento, se aprecia en el plano que el área destinada para el grupo electrógeno es insuficiente.*

*En el proyecto de Instalaciones Eléctricas en los planos IE-01, IE-02 y el plano IE-05, figura en el ambiente del grupo un Tablero de Transferencia para conectar a un Grupo Electrónico Portátil de 70 KW (Ver plano IE-01).*

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.-**

*En primer lugar un grupo electrógeno de 70 KW, no puede ser portátil.*

*No existe ni en el Proyecto ni en la Obra un **área suficiente** para la instalación de un Grupo Electrónico de la capacidad de **70 KW**, que es del tipo **Estacionario**, el que tiene que fijarse a las estructuras del piso del sótano con anclajes y elementos antivibratorios para evitar daños a la estructura, además de su debida isonorización.*

*(...)" [sic]*

- (iii) Carta de fecha 27 de junio de 2012 enviada por [REDACTED] a la Presidente de la Junta de Propietarios<sup>14</sup>, en la cual se confirma que el espacio destinado para el grupo electrógeno de 70 KW que ofrecieron instalar<sup>15</sup> a la denunciante es insuficiente<sup>16</sup>.
- (iv) Cotización N° 1466-13-AGB emitida por [REDACTED] el 13 de agosto de 2013 a solicitud de [REDACTED] Inversiones de un grupo electrógeno de 60 KW<sup>17</sup>, en el cual se precisa que en caso de aceptar la oferta para la instalación se deberá enviar los planos o concretar una visita técnica in situ. De ello, se aprecia que dicho documento fue elaborado sin

<sup>13</sup> Ver a fojas 215 vuelta, 264 y 305 del expediente.

<sup>14</sup> Ver a fojas 111 del expediente.

<sup>15</sup> Ver a fojas 103 del expediente.

<sup>16</sup> En la referida carta se señala lo siguiente:

"(...)

*1. El lugar destinado para la instalación del grupo electrógeno GEP88, marca CATERPILLAR OLYMPIAN encapsulado e insonorizado es insuficiente, considerando que las dimensiones del mismo con las puertas cerradas son las siguientes: 2500mm x 1600mm (largo x ancho x alto), se recomienda el uso total del estacionamiento 18 para su instalación, lo cual también permitirá tener el espacio suficiente e idóneo para realizar los mantenimientos respectivos.*

*(...)"*

<sup>17</sup> En la referida carta se señala lo siguiente:

"(...)

NOTA:

(...)

SI DESEA LA MODALIDAD LLAVE EN MANO (incluye Instalación), POR FAVOR ENVIAR PLANOS O CONCRETAR VISITA TECNICA IN SITU.

*(...)"*

que previamente se haya verificado el espacio físico donde se instalaría el producto ofrecido y las características del mismo y de los equipos relacionados con el grupo electrógeno. Por lo que, la información contenida en la cotización no genera certeza respecto a que no era necesario la instalación de un grupo electrógeno de 70KW.

34. De los documentos señalados anteriormente, se verifica que los denunciados se comprometieron acondicionar un espacio para el grupo electrógeno que se instalaría en el edificio; sin embargo, dicho espacio no es adecuado. En consecuencia, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

(iii) Respecto a la falta de colocación de una tubería de desfogue

35. La denunciante señaló que se omitió instalar en el edificio una tubería de desfogue adecuada para el grupo electrógeno de 70KW. En sus descargos, los denunciados indicaron que colocaron una tubería de desfogue, la cual se encuentra en el sótano y conectada a un ducto que llega a la azotea (descarga en la zona más alta del edificio).

36. Obran en el expediente copia de los siguientes documentos:

(i) Informe técnico elaborado por [REDACTED] del 2 de junio de 2012, luego de la inspección que realizó al edificio materia de denuncia – documento adjuntado por la denunciante–, en el cual se señala como conclusión la siguiente: *“Se debe corregir el color de un tubo que se encuentra sin conexión y se presume que pertenece a la futura conexión del escape del grupo electrógeno, sin embargo se verificó visualmente que este tubo no tiene conexión en la parte superior del edificio y que se encuentra dentro de un ducto cerrado en el techo y sobre el que descansa el tanque GLP”*

(ii) Carta de fecha 2 de setiembre de 2013 enviada por [REDACTED] a Palo [REDACTED], en la cual se indica lo siguiente: *“Con referencia a la ubicación de una tubería para la evacuación de monóxido de carbono de un grupo electrógeno a menos de 3.00 metros de un tanque estacionario de GLP, debemos indicar que de acuerdo a lo establecido por la reglamentación vigente, todas aquellas aberturas que se encuentren a menos de 3.00 metros de distancia horizontal del tanque, no serán observables siempre que las mismas estén por encima del nivel de las de dicho tanque”. [sic]*

37. De los medios probatorios indicados anteriormente, se aprecia que el tubo de desfogue no ha sido instalado adecuadamente, debido a que no tiene conexión en la parte superior del edificio y se encuentra dentro de un ducto cerrado en el techo y sobre el que descansa el tanque GLP. Si bien los denunciados han señalado que ello es posible cuando el tubo se encuentra a menos de tres metros de distancia horizontal del tanque, de la carta de fecha 2 de junio de 2013 que adjuntaron, no se desprende que el mismo cumpla con dicha condición, pues de la citada comunicación no se refleja que se haya realizado una inspección donde se haya verificado dicha distancia, a diferencia del informe presentado por la

denunciada donde se señaló que las características de la instalación no son correctas.

38. En consecuencia, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

(iv) Respecto a las grietas del piso del estacionamiento

39. La Junta de Propietarios denunció que el piso del estacionamiento presenta grietas<sup>18</sup>. En su defensa, los denunciados indicaron que las grietas que se presentan en dicha área no afecta las estructuras principales y que intentaron subsanar las mismas; sin embargo, la denunciada no autorizó su ingreso al edificio el 4 de marzo de 2013.

40. En la medida que la denunciada ha reconocido el defecto denunciado, corresponde determinar si tuvo la voluntad de subsanar las grietas. Sobre el particular, en la referida carta enviada por [REDACTED] Inversiones a la denunciante no se aprecia la negativa alegada por los denunciados por parte de la Junta de Propietarios para que se repare las grietas, en tanto en dicha comunicación sólo se señala que sobre ello se adjunta informe de ingeniero estructural, sin precisarse si se seguirán las recomendaciones efectuadas por el mismo, conforme lo siguiente:

“(...)

*Me es grato dirigirme a Ud. En referencia a las cartas que enviáramos el día 05 de diciembre de 2012 y 08 de enero de 2013 en la cual se solicitó autorización para realizar los trabajos pendientes.*

Sistema de Alarma contra incendios

(...)

Información de la documentación, protocolos etc.

(...)

Problema de grietas en estacionamiento

*Se adjunta el informe del Ing. Estructural.[sic]*

41. Asimismo, es importante indicar que en las comunicaciones del 5 de diciembre de 2012 y 8 de enero de 2013, enviadas por [REDACTED] Inversiones y Palo [REDACTED] a la Junta de Propietarios, respectivamente se informó a la denunciante que respecto al problema de las grietas en el estacionamiento se realizaría la evaluación correspondiente y se le solicitó autorización para subsanar los defectos referidos al sistema de alarma contra incendios.

42. Por lo expuesto en los párrafos precedentes, la Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, en la medida que los denunciados no han acreditado que repararon las grietas que presenta el piso del estacionamiento y que ello se haya debido a causas que no le son imputables.

(v) Respecto a las filtraciones de agua en el estacionamiento

<sup>18</sup> Ver fojas 177 al 186 del expediente.

43. La denunciante señaló que existen filtraciones de agua en el piso del estacionamiento<sup>19</sup>. En sus descargos, los denunciados manifestaron que dicho defecto es producto del exceso de agua que es utilizada por los propietarios de los estacionamientos del edificio materia de denuncia para el lavado de sus automóviles y la limpieza del sótano; hecho que genera que el agua filtre por las fisuras del piso de dicha área.
44. De acuerdo a lo anterior, si bien los denunciados han reconocido la existencia de dichas filtraciones han indicado que ello se debería al exceso de agua que es utilizada por la Junta de Propietarios; sin embargo, no han presentado algún medio probatorio que acredite su alegación. Ello, de conformidad con el artículo 162.2 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>20</sup>, el cual establece que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones. Por lo que, no han cumplido con desvirtuar su responsabilidad sobre el defecto detectado.
45. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada este extremo de la denuncia, en tanto se ha verificado que el piso del estacionamiento presenta filtraciones.
- (vi) Respecto a la falta de reembolso por el reemplazo de las bombas de agua
46. La Junta de Propietarios manifestó que los denunciados no cumplieron con reembolsar a su favor los gastos que asumieron por el reemplazo de las bombas de agua del edificio, las cuales no funcionaban adecuadamente y que eran rebobinadas.
47. En su defensa, los denunciados señalaron que el reemplazo de las bombas de agua no se efectuó porque instalaron unas defectuosas, sino porque por éstas se dañaron con motivo de una baja de tensión (caída de una línea de luz trifásica) ocurrida en agosto de 2010; es decir, un evento fortuito ajeno a su responsabilidad; lo cual generó que las bombas se rebobinen.
48. Obran en el expediente copia de los siguientes documentos:
- (i) Constancia de fecha 15 de julio de 2013 emitida por [REDACTED] mediante la cual se indica que las bombas de agua instaladas en el edificio fueron nuevas.
  - (ii) Factura 027 N° 0000855 de fecha 22 de agosto de 2008 emitida por [REDACTED] a favor de [REDACTED] Inversiones, en la cual no se indica que las bombas de agua instaladas fueron compradas rebobinadas.
  - (iii) Reporte de Registro de Atenciones de [REDACTED] a través del cual se observa que el 8 de julio de 2010 se registró una baja de tensión en el edificio materia de denuncia.

<sup>19</sup> Ver a fojas 214 del expediente.

<sup>20</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 162°.- Carga de la prueba**

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

- (iv) Presupuesto de fecha 7 de noviembre de 2011 emitido por [REDACTED] para la reparación de una bomba en el edificio materia de denuncia.
  - (v) Correo electrónico de fecha 8 de noviembre de 2011 enviado por [REDACTED] a la Presidenta de la Junta de Propietarios, en la cual se indica que una de las bombas de agua fue rebobinada.
49. De los documentos señalados, se verifica que los denunciados colocaron bombas de agua nuevas en el edificio materia de controversia. Sin embargo, luego de la baja de tensión producida en el 2010 en el edificio presentaron desperfectos; por lo que, fueron cambiadas por la Junta de Propietarios luego de ello.
50. Sobre el particular, en la medida que la baja de tensión en el edificio no califica como una causa imputable a los denunciados al ser un evento extraordinario e imprevisible<sup>21</sup>, los gastos por el cambio de las bombas de agua realizado por la Junta de Propietarios no pudo ser asumido por ellos.
51. En consecuencia, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
- (vii) Respecto a la falta de instalación de una llave de agua general
52. La Junta de Propietarios denunció que no se había instalado una llave de agua general en el edificio materia de denuncia. Los denunciados manifestaron que el referido edificio cuenta con válvulas generales tanto para el ingreso de agua al edificio (medidor instalado por [REDACTED]) y para cada departamento.
53. De la revisión de los medios probatorios que obran el expediente, no se verifica que se haya ofrecido a la Junta de Propietarios la instalación de una llave general. Al respecto, en el Reglamento Nacional de Edificaciones se define que dicho aparato permite suspender el suministro y en el caso, de las válvulas se señala que es un instrumento colocado en la tubería para controlar o bloquear el suministro.
54. Por lo que, en la medida que las válvulas generales instaladas permiten el ingreso de agua al edificio y a cada departamento del mismo se cumple con la finalidad de una llave general que es regular el suministro de agua.
55. Cabe precisar que la denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que exista alguna diferencia entre una válvula y llave general que indica que debió ser instalada en el inmueble materia de denuncia.
56. En virtud a lo expuesto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
- (viii) Respecto a la falta de realización de las pruebas de operatividad de los equipos instalados en las áreas comunes

<sup>21</sup> Ver artículo 1315° del Código Civil Peruano.

57. La Junta de Propietarios señaló que [REDACTED] Inversiones no verificó la operatividad de las siguientes áreas comunes, pese a sus reiteradas solicitudes: (i) las válvulas de agua; (ii) la bomba de agua contra incendio; y, (iii) los gabinetes de manguera contra incendio.
58. En sus descargos, el denunciado indicó que al finalizar la construcción del edificio efectuó las pruebas correspondientes a los equipos y sistemas instalados en las áreas comunes del mismo.
59. Obra en el expediente copia del Certificado de Operatividad de abril de 2009, documento que fue firmado por la administradora del edificio materia de denuncia, a través del cual se observa que [REDACTED] Inversiones verificó en dicha fecha los sistemas de agua de consumo, agua contra incendios y sistemas de alarmas contra incendios, y equipos adicionales.
60. En consecuencia, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

### **Sobre el deber de información**

61. El literal b) del numeral 1 del artículo 1º del Código regula el derecho de los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria para que la decisión que estos adopten se realice sobre la base de un conocimiento integral de los alcances y limitaciones del bien o servicio que adquieren, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los mismos<sup>22</sup>. A su vez, el numeral 1 del artículo 2º de la misma norma establece el deber que tienen todos los proveedores de consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos y servicios ofertados<sup>23</sup>.
62. La Junta de Propietarios señaló que [REDACTED] Inversiones no le entregó los siguientes documentos: (i) memoria descriptiva y los planos con el diseño de la red de agua contra incendios; (ii) el protocolo de entrega del sistema de detección y alarma de humo; (iii) la memoria descriptiva y los planos con el diseño del sistema de detección y alarma de humo; (iv) el protocolo de pruebas de la red de agua contra incendios que incluya: bomba, tuberías, válvulas y accesorios, sensores y dispositivos del sistema; y, (v) el protocolo de prueba del sistema de detección y alarma de humo. Pese a sus requerimientos de información de fecha 31 de mayo de 2011, 20 de marzo y 5 de setiembre de 2012.

<sup>22</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**Artículo 1º. Derechos de los consumidores.-**

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

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios (...).

<sup>23</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**Artículo 2º.- Información relevante**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios (...).

63. En su defensa, el denunciado manifestó que el 5 de diciembre de 2012 informó a la Junta de Propietarios que luego de culminar con los trabajos en el sistema de alarmas contra incendios y de realizar las pruebas correspondientes al mismo efectuaría la entrega de la documentación relacionada a dicho sistema. Sin embargo, debido a que no contó con la autorización de los propietarios no pudo ingresar al edificio y concluir dichos trabajos; por lo que, no pude brindar la información solicitada.

64. Obra en el expediente copia de la referida carta, en la cual se señala lo siguiente:

"(...)

1. Defectos del sistema de alarma contra incendio.  
(...)

2. Información y documentación esencial que no ha sido proporcionada. Constancias y verificaciones.

*Se hará llegar la memoria descriptiva y los planos del sistema de agua y alarmas contra incendio. Asimismo, se entregará el protocolo de prueba del sistema de agua contra incendio y de las alarmas cuando se concluya con los trabajos indicados en el punto 1".[sic]*

65. De lo anterior, se verifica que el denunciado se comprometió a entregar la información referida a la memoria descriptiva y los planos del sistema de agua y alarmas contra incendio sin establecer plazo; y, el protocolo de dichas sistemas luego de concluir determinados trabajos.

66. Sobre el particular, cabe precisar que de acuerdo al numeral del artículo 78º del Código los proveedores al momento de la firma del contrato de compraventa deben entregar a los consumidores, en el caso de edificaciones, la aprobación del anteproyecto o proyecto, plano de distribución, las características de los acabados, servicios públicos domiciliarios, áreas comunes y otras características relevantes. Y cuando se culmine la edificación deben entregar los planos de las instalaciones de los servicios del inmueble y los planos de las instalaciones de servicios comunes, en el caso de propiedad común, esto último a la junta de propietarios respectiva.

67. Sin embargo, el denunciado no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que entregó la información ofrecida y la indicada en el párrafo anterior a la Junta de Propietarios; por lo que, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

68. Es importante mencionar que a fin de atender la solicitud de información efectuada por la Junta de Propietarios no era necesario que previamente [REDACTED] Inversiones subsane los defectos en el sistema de alarmas contra incendios, en tanto el pedido formulado radicaba en entregar información sobre las condiciones y características actuales de los sistemas y equipos instalados y no de las modificaciones que se efectuarían.

### **Sobre el deber de atender los reclamos**

69. El artículo 24º del Código ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos por parte de los proveedores, de acuerdo a los siguientes términos:

**Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos**

*24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.*

70. De lo anterior, se aprecia que los proveedores cuentan con un plazo de treinta días (30) calendarios para atender los reclamos planteados por sus usuarios; ello, sin perjuicio del derecho de iniciar las acciones que correspondan. Cabe señalar que la Comisión considera que no basta responder el reclamo presentado por el usuario en el plazo señalado por la norma, sino que dicha respuesta debe ser completa, clara y conforme a lo solicitado por el usuario.
71. En el presente caso, la Junta de Propietarios manifestó que [REDACTED] Inversiones no habría cumplido con responder su carta de fecha 5 de setiembre de 2012 dentro del plazo legal establecido.
72. En su defensa, el denunciado señaló que si bien la comunicación materia de controversia fue respondida en fecha posterior, a través de la misma la denunciante solicitó que se realicen ciertas acciones, las cuales no podían concluirse sin la participación de ésta.
73. Del detalle del referido reclamo de fecha 20 de agosto de 2012, se verifica que el mismo fue recibido por [REDACTED] Inversiones el 5 de setiembre de 2012, al ser enviado al domicilio que figura en el contrato celebrado con los propietarios de los departamentos del edificio materia de denuncia<sup>24</sup>.
74. Asimismo, de la revisión de la carta de fecha 5 de diciembre de 2012 enviada por [REDACTED] Inversiones a la Presidenta de la Junta de Propietarios, se aprecia que ésta fue recibida al día siguiente y a través de ella se atendió el reclamo materia de denuncia del 5 de setiembre de 2012; esto es, noventa y dos (92) días calendarios después de que fue presentado. Si bien, [REDACTED] Inversiones alegó que para realizar las acciones solicitadas requería de la participación de la denunciante, en este extremo corresponde analizar si se respondió el reclamo dentro del plazo legal establecido; sin embargo, el denunciado ha reconocido que fue en fecha posterior, información que coincide con los documentos que obran en el expediente.
75. Por las razones expuestas, corresponde declarar fundada la denuncia presentada por el denunciado por infracción al artículo 24° del Código.

#### **De la medida correctiva**

76. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código<sup>25</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas

<sup>24</sup> Ver a fojas 204 y 230 del expediente.

<sup>25</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114°.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

- correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
77. En el presente caso, ha quedado acreditado que los denunciados no subsanaron las siguientes deficiencias que presentan las áreas comunes del edificio: (i) en las redes de agua del edificio; (ii) destinó un espacio insuficiente para el grupo electrógeno de 70KW; (iii) omitió colocar una tubería de desfogue para el referido grupo electrógeno; y, (iv) el piso del estacionamiento presenta grietas y filtraciones. Asimismo, [REDACTED] Inversiones: (i) no entregó a la Junta de Propietarios la memoria descriptiva y los planos con el diseño de la red de agua contra incendios; el protocolo de entrega del sistema de detección y alarma de humo; la memoria descriptiva y los planos con el diseño del sistema de detección y alarma de humo; el protocolo de pruebas de la red de agua contra incendios que incluya: bomba, tuberías, válvulas y accesorios, sensores y dispositivos del sistema; y, el protocolo de prueba del sistema de detección y alarma de humo; y, respondió fuera del plazo legal establecido la carta enviada por la denunciada el 5 de setiembre de 2012.
78. La Junta de Propietarios solicitó, como medida correctiva, que los denunciados asuman el costo de todas las modificaciones y reparaciones para que el edificio donde se ubican los inmuebles de su propiedad cuente con las condiciones para su aprovechamiento total, según las características establecidas en los contratos de transferencia; asimismo, [REDACTED] Inversiones les entregue de manera inmediata la información solicitada. En caso las reparaciones indicadas, no resulten posibles, los denunciados deberán devolver a cada propietario de manera directa el monto equivalente de 20% del precio pagado por la compra de sus inmuebles.
79. Posteriormente, la Junta de Propietarios solicitó que los defectos advertidos en el estacionamiento del edificio materia de denuncia sean reparados conforme a la Proforma C13-0555 elaborada por la [REDACTED]
80. A efectos de revertir las consecuencias derivadas de las infracciones cometidas por los denunciados, esta Comisión considera pertinente ordenarles, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado

---

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

**Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

A [REDACTED] Inversiones y Palo [REDACTED]

- Subsanan, de manera definitiva, los siguientes defectos en el edificio materia de denuncia: (i) el inadecuado funcionamiento de las redes de agua; (ii) el espacio insuficiente para la instalación de un grupo electrógeno de 70KW; y, (iii) la colocación de una tubería de desfogue inadecuada para el referido grupo electrógeno.

En caso no se pueda subsanar el espacio destinado para la instalación de un grupo electrógeno, [REDACTED] Inversiones deberá reembolsar a cada uno de los propietarios, de manera directa, el valor actual correspondiente por la falta de instalación de dicho equipo. Para ello, el denunciado deberá contratar a un tasador colegiado en el Cuerpo Técnico de Tasación del Perú, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente que se determine que no es posible corregir éste defecto y luego de vencido el plazo señalado en el numeral 80, a fin de que el tasador fije el monto a reembosar. El plazo para efectuar el reembolso a favor de los propietarios es de quince (15) días hábiles, contado a partir de que el tasador emita su informe.

A [REDACTED] Inversiones:

- Asuma el costo de la reparación de las grietas y filtraciones del estacionamiento, de acuerdo a la Proforma C13-0555 elaborada por la [REDACTED].
- Entregue a la Junta de Propietarios la memoria descriptiva y los planos con el diseño de la red de agua contra incendios; el protocolo de entrega del sistema de detección y alarma de humo; la memoria descriptiva y los planos con el diseño del sistema de detección y alarma de humo; el protocolo de pruebas de la red de agua contra incendios que incluya: bomba, tuberías, válvulas y accesorios, sensores y dispositivos del sistema; y, el protocolo de prueba del sistema de detección y alarma de humo.

81. Es importante mencionar que se ha ordenado a [REDACTED] Inversiones que asuma el costo de la reparación de las grietas y las filtraciones, de acuerdo a la Proforma C13-0555, en tanto se ha considerado la magnitud de los defectos<sup>26</sup>, el valor de los bienes inmuebles<sup>27</sup> y el área total del estacionamiento<sup>28</sup>.
82. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo

<sup>26</sup> Ver a fojas 176 al 194 del expediente.

<sup>27</sup> En el 2008, los referidos inmuebles se encontraban valorizados en US \$ 800 000,000.

<sup>28</sup> 1325.78 m2.

dispuesto en el artículo 125° del Código<sup>29</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción<sup>30</sup>.

83. Se precisa que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>31</sup>.

### Graduación de la sanción

84. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
85. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros<sup>32</sup>.

### Respecto a las deficiencias en las áreas comunes del edificio

<sup>29</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>30</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>31</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)**

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

<sup>32</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  2. La probabilidad de detección de la infracción.
  3. El daño resultante de la infracción.
  4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)

86. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que los denunciados no subsanaron los siguientes defectos en las áreas comunes del edificio materia de denuncia: (i) las redes de agua del edificio son inadecuadas; (ii) el espacio para el grupo electrógeno de 70KW es insuficiente; (iii) la tubería de desfogue colocada no es adecuada para el referido grupo electrógeno; y, (iv) el piso del estacionamiento presenta grietas y filtraciones.
87. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a los denunciados, se debe tener en cuenta los siguientes factores:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** se le ha causado un daño a la denunciada, en la medida que los denunciados no subsanaron las deficiencias que presentan las áreas comunes del edificio materia de denuncia, lo cual impidió que la Junta de Propietarios pueda disfrutar y disponer plenamente de los bienes que adquirieron.
  - (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el beneficio obtenido por los denunciados está dado por el ahorro que significó el no adoptar las medidas necesarias para efectuar las reparaciones a los desperfectos presentados en las áreas comunes del edificio materia de denuncia.
  - (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector que ofrece tales productos, en la medida que el hecho de que una empresa inmobiliaria no cumpla con subsanar los defectos advertidos genera desconfianza en los consumidores que contratan con dichas empresas.
  - (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad de consumo las deficiencias que advierten en los bienes inmuebles que son construidos por los proveedores y son destinados como vivienda.
88. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
89. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110º del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
90. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar a [REDACTED] Inversiones y Palo [REDACTED] de manera independiente, con UNA CON SESENTA Y CINCO (1.65) UIT; de acuerdo al siguiente detalle:

Deficiencias	Multa por infracción	Inversiones	Palo
a. las redes de agua del edificio son inadecuadas	0.80	0.40	0.40
b. el espacio para el grupo electrógeno de 70KW es insuficiente	1.00	0.50	0.50
c. la tubería de desfogue colocada no es adecuada para el referido grupo electrógeno	0.50	0.25	0.25
d. el piso del estacionamiento presenta grietas	0.50	0.25	0.25
e. el piso del estacionamiento presenta filtraciones.	0.50	0.25	0.25
<b>TOTAL</b>		1.65UIT	1.65 UIT

*Respecto a la falta de entrega de información*

91. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha evidenciado el daño causado a la denunciante, en tanto los denunciados no le entregaron información referida a los equipos y sistemas instalados en las áreas comunes del edificio materia de denuncia, lo que implicó no pueda conocer las características de los mismos y usarlos de manera adecuada en su propio beneficio.
- (ii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido daño al mercado y por tanto desconfianza en los consumidores que adquieren este tipo de productos, pues éstos esperarían que el proveedor cumpla con su obligación de entregar información relevante respecto a los equipos y sistemas que han sido instalados en las áreas comunes del edificio donde se ubican sus inmuebles.
- (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, cualquier consumidor pondría en conocimiento de la autoridad administrativa que el proveedor no cumplió con su obligación, a fin de que obtenga un reconocimiento del daño generado y el proveedor sea sancionado.

92. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110º del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

93. En ese sentido, este Colegiado considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad<sup>33</sup>; es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos

<sup>33</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:  
(...)

que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este colegiado, considera que corresponde sancionar a [REDACTED] Inversiones con una multa de UNA (1) UIT.

*Respecto a la atención al reclamo de la denunciante fuera del plazo legal establecido*

94. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- (i) **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado a la Junta de Propietarios se encuentra referido a no obtener una respuesta oportuna al reclamo presentado, lo cual le generó incertidumbre sobre la posición de la denunciada frente al hecho cuestionado.
- (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el mismo está relacionado con el ahorro obtenido por [REDACTED] Inversiones al no haber implementado los mecanismos adecuados para atender el reclamo presentado por la denunciante dentro del plazo legal establecido.
- (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, pues la denunciante contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de respuesta oportuna a su reclamo.

95. Por lo que este Colegiado, considera que corresponde sancionar a [REDACTED] Inversiones con una multa de UNA (1) UIT.

#### Multa final

96. Por lo expuesto, la sanción final a imponerse a [REDACTED] Inversiones por las infracciones cometidas es de TRES CON SESENTA Y CINCO (3.65) UIT y a Palo Alto [REDACTED] UNA CON SESENTA Y CINCO (1.65) UIT.

#### **De las costas y costos del procedimiento**

97. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>34</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.

98. En el presente caso, han quedado acreditadas las infracciones cometidas por [REDACTED] Inversiones y Palo Alto, por lo que este Colegiado considera que se debe ordenar a los denunciados el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, F y P Inversiones y Palo Alto deberán cumplir, en un plazo no

<sup>34</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00<sup>35</sup>.

99. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la Junta de Propietarios podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Dar por finalizado el procedimiento iniciado por la Junta de Propietarios del [REDACTED] en contra de [REDACTED] Inversiones S.A.C. y Palo [REDACTED] en los extremos referidos a que: (i) el sistema contra incendios presenta deficiencias en el sistema eléctrico y sensores, en tanto el sistema instalado es para uso residencial, el color de las luces y los cables instalados no son adecuados y, la bomba de agua no se encuentra monitoreada, ni supervisada por el sistema de detección que fue instalado por el denunciado; y, (ii) no se verificó la operatividad de los dispositivos de detección de incendio, los dispositivo de alarma de incendio y sistema de monitoreo de funcionamiento de los equipos instalados por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio parcial que pone fin a dichas controversias.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Junta de Propietarios del [REDACTED] en contra de [REDACTED] Inversiones S.A.C. y Palo [REDACTED] por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) la red de agua es inadecuada; (ii) el espacio destinado para el grupo electrógeno de 70 KW es insuficiente; (iii) se ha omitido colocar una tubería de desfogue adecuada para el referido grupo electrógeno; y, (iv) el piso del estacionamiento presentan grietas y filtraciones, en tanto se han verificado la existencias de dichos defectos.

**TERCERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por la Junta de Propietarios [REDACTED] en contra de [REDACTED] Inversiones S.A.C. y Palo [REDACTED] por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) no se instaló una llave de agua general; y, (ii) no reembolsaron a favor de la denunciada los gastos que asumieron por el reemplazo de las bombas de agua del edificio, en tanto no se ha verificado la existencia de dichos defectos.

**CUARTO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por la Junta de Propietarios del [REDACTED] en contra de [REDACTED] Inversiones S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la falta de verificación de la operatividad de las válvulas de agua, la bomba de agua contra incendio y los gabinetes de manguera contra incendio, en tanto se verificó que el denunciado no cumplió con ello.

<sup>35</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

**QUINTO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Junta de Propietarios del [REDACTED] en contra de [REDACTED] Inversiones S.A.C. por infracción a los artículos 1º.1 literal b) y 2º.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a la falta de entrega a la Junta de Propietarios de la memoria descriptiva y los planos con el diseño de la red de agua contra incendios; el protocolo de entrega del sistema de detección y alarma de humo; la memoria descriptiva y los planos con el diseño del sistema de detección y alarma de humo; el protocolo de pruebas de la red de agua contra incendios que incluya: bomba, tuberías, válvulas y accesorios, sensores y dispositivos del sistema; y, el protocolo de prueba del sistema de detección y alarma de humo, en tanto se verificó que el denunciado no cumplió entregar la información.

**SEXTO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Junta de Propietarios del Edificio Jacinto Lara 143 en contra de [REDACTED] Inversiones S.A.C. por infracción al artículo al artículo 24º de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a la falta de atención oportuna del reclamo de fecha 5 de setiembre de 2013, en tanto se verifica que dicho reclamo fue atendido fuera del plazo legal establecido.

**SÉTIMO:** Ordenar a los denunciados, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

A [REDACTED] Inversiones S.A.C. y Palo [REDACTED]

- Subsanan, de manera definitiva, los siguientes defectos en el edificio materia de denuncia: (i) el inadecuado funcionamiento de las redes de agua; (ii) el espacio insuficiente para la instalación de un grupo electrógeno de 70KW; y, (iii) la colocación de una tubería de desfogue inadecuada para el referido grupo electrógeno.

En caso no se pueda subsanar el espacio destinado para la instalación de un grupo electrógeno, [REDACTED] Inversiones deberá reembolsar a cada uno de los propietarios, de manera directa, el valor actual correspondiente por la falta de instalación de dicho equipo. Para ello, el denunciado deberá contratar a un tasador colegiado en el Cuerpo Técnico de Tasación del Perú, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente que se determine que no es posible corregir éste defecto y luego de vencido el plazo señalado en el numeral 80, a fin de que el tasador fije el monto a reembosar. El plazo para efectuar el reembolso a favor de los propietarios es de quince (15) días hábiles, contado a partir de que el tasador emita su informe.

A [REDACTED] Inversiones S.A.C.:

- Asuma el costo de la reparación de las grietas y filtraciones del estacionamiento, de acuerdo a la Proforma C13-0555 elaborada por la Sociedad Anónima de Comercio y Servicios de Ingeniería.
- Entregue a la Junta de Propietarios la memoria descriptiva y los planos con el diseño de la red de agua contra incendios; el protocolo de entrega del sistema

de detección y alarma de humo; la memoria descriptiva y los planos con el diseño del sistema de detección y alarma de humo; el protocolo de pruebas de la red de agua contra incendios que incluya: bomba, tuberías, válvulas y accesorios, sensores y dispositivos del sistema; y, el protocolo de prueba del sistema de detección y alarma de humo.

**OCTAVO:** Imponer a [REDACTED] Inversiones S.A.C. y Palo [REDACTED] las siguientes sanciones:

Nº	Infracciones	Sanción F y P Inversiones S.A.C.
1	Las redes de agua del edificio son inadecuadas	0.40 UIT
2	El espacio para el grupo electrógeno de 70KW es insuficiente	0.50 UIT
3	La tubería de desfogue colocada no es adecuada para el referido grupo electrógeno	0.25 UIT
4	El piso del estacionamiento presenta grietas	0.25 UIT
5	El piso del estacionamiento presenta filtraciones.	0.25 UIT
6	Falta de información respecto de la memoria descriptiva y los planos con el diseño de la red de agua contra incendios; el protocolo de entrega del sistema de detección y alarma de humo; la memoria descriptiva y los planos con el diseño del sistema de detección y alarma de humo; el protocolo de pruebas de la red de agua contra incendios que incluya: bomba, tuberías, válvulas y accesorios, sensores y dispositivos del sistema; y, el protocolo de prueba del sistema de detección y alarma de humo.	1 UIT
7	Falta de respuesta dentro del plazo legal al reclamo presentado	1 UIT
<b>TOTAL MULTAS IMPUESTAS</b>		<b>3.65 UIT</b>

Nº	Infracciones	Sanción Palo Alto S.A.C.
1	Las redes de agua del edificio son inadecuadas	0.40 UIT
2	El espacio para el grupo electrógeno de 70KW es insuficiente	0.50 UIT
3	La tubería de desfogue colocada no es adecuada para el referido grupo electrógeno	0.25 UIT
4	El piso del estacionamiento presenta grietas	0.25 UIT
5	El piso del estacionamiento presenta filtraciones.	0.25 UIT
<b>TOTAL MULTAS IMPUESTAS</b>		<b>1.65 UIT</b>

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>36</sup>.

**NOVENO:** Ordenar a [REDACTED] Inversiones S.A.C. y Palo [REDACTED] que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo

<sup>36</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**  
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156. La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la Junta de Propietarios del [REDACTED] podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

**DÉCIMO:** Disponer la inscripción de [REDACTED] Inversiones S.A.C. y Palo [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO PRIMERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>37</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>38</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Javier Caverro - Egúsqüiza Zariqüey y Srta. María Luisa Egúsqüiza Mori.**

**VICTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
Presidente

<sup>37</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

<sup>38</sup> **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.



dicho trámite [REDACTED] solicitó al Centro de Peritaje del Colegio de Ingenieros del Perú la designación de un perito independiente que pudiera verificar las deficiencias detectadas, el cual concluyó lo siguiente:

- Existencia de separación entre los muros y la columna o viga.
- Fisuras que se aprecian sin mayor dificultad en todo el cielo raso del departamento.
- Se observan fisuras en el revestimiento de muros y tabique de la ducha del baño de servicio.

(v) [REDACTED] solicitó el cambio del perito designado a fin que se pudiera realizar una pericia de parte, siendo que el dictamen pericial emitido en dicha oportunidad concluyó que existían las siguientes fallas en el departamento:

- Agrietamiento vertical en el alféizar de la ventana de la sala, el mismo que pasa de un lado a otro. Este tipo de fisuras también se observó en otros ambientes.
- Fisuras en los techos de todos los ambientes.
- En las vigas estructurales se verificaron fisuras verticales que atraviesan todo el peralte expuesto en la viga.
- Fisuras en las paredes, las cuales siguen aproximadamente las juntas de los ladrillos y también se presentan en formas aleatorias.
- Fisuras que no coincidían con las juntas de expansión entre la tabiquería y los elementos estructurales en varios lugares.

(vi) Posteriormente, solicitaron un nuevo peritaje de parte al Centro de Peritaje del Colegio de Ingenieros del Perú, el mismo que también determinó que existían fallas en el proceso de construcción de su departamento, toda vez que se detectaron las siguientes deficiencias:

- En los muros verticales, se encuentran tres tipos de fisuras:
  - Verticales: en el encuentro de los tabiques con placas de concreto armado y horizontales (encuentro de tabiques con vigas de concreto armado)
  - Escalonadas: siguiendo el perfil de los bloques.
  - En algunos de los alféizares de las ventanas se verificó la presencia de tecnopor que los independiza del muro adyacente; sin embargo, fueron cubiertos con tarrajeo, elemento que se fisuró.
- En el techo predominan fisuras longitudinales, las que se presentan en casi todos los ambientes del departamento.
- Se verificó un deficiente asentamiento en los bloques.

(vii) Luego de ello, detectó la existencia de deficiencias adicionales a las ya verificadas, por lo que solicitó la realización de una inspección a la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Distrital de Santiago de

Surco (en adelante, la Municipalidad), la misma que concluyó que su departamento y el Edificio no cumplen con las condiciones de seguridad en Defensa Civil y el Reglamento Nacional de Edificaciones, calificando la construcción como una de “Alto Riesgo” e incluso recomendó que el edificio sea inhabilitado y evacuado, en tanto se detectaron las siguientes deficiencias:

(i) En el departamento 207:

- Se aprecian fisuras profundas en el aligerado, dormitorio de los niños, muros y vanos.
- En el dormitorio principal, en las uniones de los muros existe un desprendimiento a través del cual la luz atraviesa la habitación.
- Los ductos ubicados en la parte exterior del departamento no muestran acabados adecuados.
- Se aprecian fierros de construcción expuestos, palos de madera que cubren uniones de concreto, bolsas de plástico y en las uniones de las paredes se ha colocado tecnopor.

(ii) En las áreas comunes del Edificio:

- Se aprecian fisuras en muros, losas, pisos y balcones.
- En la junta de dilatación de los empalmes de los puentes que unen los *blocks* existe un desprendimiento de concreto. Asimismo, se verificó el desprendimiento de las baldosas de los cerámicos del piso en dicha zona.
- La lavandería no se encuentra impermeabilizada.
- Se verificó que el ladrillo pastelero del último nivel de la edificación se encuentra levantado en un tramo que colinda con el ducto del tragaluz.
- En las áreas comunes existen fisuras y grietas en los techos a la altura del ascensor.
- En el sótano, se observó que los montantes de las instalaciones sanitarias cruzan vigas peraltadas y existen tuberías eléctricas que cruzan las mismas.

(ix) La Subgerencia de Licencias y Autorizaciones Urbanas de la Municipalidad también efectuó una inspección ocular en el Edificio, luego de lo cual señaló que, si bien se había otorgado la Conformidad de Obra sin variaciones y la Declaratoria de Fábrica a [REDACTED] en virtud a que ésta había presentado una declaración jurada firmada por el profesional responsable de la obra señalando que el proyecto se había realizado conforme al proyecto aprobado; debido a las quejas presentadas y por los defectos verificados, concluyó que la denunciada había incurrido en causal de nulidad durante el procedimiento de otorgamiento de Conformidad de Obra. No obstante ello, debido a que la Conformidad de Obra y la Declaratoria de Fábrica fueron otorgadas el 18 de noviembre de 2010, no podía declararse la nulidad de las mismas debido a que había transcurrido más de un año desde dicha fecha, sin perjuicio de lo cual ordenó a [REDACTED] que solicite la realización de un peritaje con la finalidad que emita un informe pericial respecto a los daños que existen en el Edificio.

- (x) La Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Santiago de Surco, a su vez, realizó una inspección ocular adicional y concluyó que debía nombrarse un perito estructural designado por el Centro de Peritaje del Colegio de Ingenieros que determine los daños ocasionados en la construcción del Edificio, en tanto se verificó lo siguiente:
- En el departamento 207:
    - Fisuras longitudinales y transversales en muros y techo.
    - Grietas en el encuentro del muro con el alféizar así como fisuras en el encuentro de tabiquería con estructura aporticada.
    - Fisuras en el encuentro de techo y muros (bruña).
    - Levantamiento de cerámico en enchape en el baño.
    - Colocación de planchas de tecnopor en ductos de ventilación de los baños.
  - En las áreas comunes del Edificio:
    - Fisuras en las áreas comunes en muros, losas, pisos y balcones así como desprendimiento de concreto en la junta de dilatación de los empalmes.
    - Las tuberías de desagüe de 4" y las tuberías de instalaciones eléctricas cruzan en diferentes puntos las vigas peraltadas ubicadas en el sótano.
- (xi) Contrató a un Ingeniero Civil con la finalidad que evalúe las áreas comunes del edificio, las mismas que han venido presentando rajaduras y fracturas que, a pesar de haber sido resanadas, se siguen presentando. Dicho profesional concluyó que en la construcción del edificio no se respetó lo indicado en el expediente técnico aprobado por la Municipalidad, toda vez que:
- Se apreciaron fallas constructivas que han originado la aparición de grietas en los apoyos de los puentes en todos los pisos.
  - En los puentes de conexión perpendiculares a la fachada, el adyacente al ascensor es de concreto armado y tiene una losa con un extremo empotrado en la viga VT-14 y el otro extremo simplemente está apoyado en el braquete de la viga. Dicho braquete tiene 0,10 m menos de altura que lo indicado en el proyecto estructural, siendo la junta ejecutada de 1" y no de 2".
  - En el puente de conexión perpendicular a la fachada paralelo al Eje E la junta de expansión indicada en planos es de 2"; no obstante, se ha ejecutado una junta de 1" de espesor, por lo que no se ha respetado el proyecto.
  - Todos los puentes tienen una altura de 0,40 m en lugar de los 0,3 m indicados en el proyecto.
  - La parte inferior de los puentes ha sido cubierta con planchas de *drywall*, notándose que las uniones entre planchas se encuentran

separadas entre sí y el encuentro a 90° se ha deteriorado en las esquinas por efecto de la humedad del ambiente, habiendo desaparecido la pasta de recubrimiento y dejando al descubierto la malla de unión.

- En uno de los braquetes cuyo tarrajeo se encuentra fisurado, el espesor era de 3 cm, debiendo ser como máximo de 2 cm.
- En el sótano, se apreció que la red de desagüe de 4" cuelga del techo aligerado, pero atraviesa las vigas peraltadas hasta en 20 puntos, siendo 10 de ellas las zonas de máximo esfuerzo cortante.
- Todos los tubos de rebose de los tanques cisterna están aproximadamente a 1,50 m y 2,00 m del piso, de tal forma que cuando se produce el rebose, el agua moja los muros deteriorando la pintura.
- La rejilla de la cisterna de desagüe se encuentra oxidada.
- La tubería contra incendio no cuenta con el número de colgadores suficientes para su debido sostenimiento, toda vez que se han colocado únicamente dos colgadores (uno en cada extremo).
- El cuarto de bombas se ha convertido en un almacén de depósito y de desmonte de material sobrante de construcción y mobiliario que impiden realizar una operación adecuada en caso de emergencia.

(xii) A pesar de haber solicitado a la denunciada la entrega de los planos de su departamento y de las áreas comunes del Edificio hasta en tres oportunidades, mediante cartas notariales, [REDACTED] no cumplió con proporcionárselos, habiendo tenido que acudir a la Municipalidad para poder obtenerlos.

(xiii) [REDACTED] no ha cumplido con dar respuesta alguna a los requerimiento y solicitudes que efectuaron en distintas oportunidades, lo cual evidencia que no cuenta con un adecuado servicio posventa.

(xiv) Asimismo, la denunciada ha incluido en el contrato de compraventa de su departamento una cláusula abusiva que coloca al consumidor en situación de indefensión, al señalar que será [REDACTED] quien decidirá, ante cualquier controversia que pudiera surgir entre las partes, el fuero judicial o el fuero arbitral.

2. Mediante Resolución N° 4501-2012/CPC de fecha 12 de diciembre de 2012, se admitió a trámite la denuncia interpuesta por la [REDACTED] Príncipe Osorio contra [REDACTED] por presunta infracción al Código, de acuerdo a lo siguiente:

"(...)

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia interpuesta por [REDACTED] Príncipe [REDACTED] y Lucia [REDACTED] Osorio [REDACTED] contra [REDACTED] por:

(i) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código en la medida que, el departamento de los denunciantes presentaría los siguientes defectos:

- existencia de separación entre los muros y la columna o viga;
- fisuras que se aprecian sin mayor dificultad en todo el cielo raso del departamento;
- fisuras en el revestimiento de muros y tabique de la ducha del baño de servicio;

- agrietamiento vertical en el alféizar de la ventana de la sala, el mismo que pasa de un lado a otro. Este tipo de fisuras también se observó en otros ambientes;
- en las vigas estructurales se verificaron fisuras verticales que atraviesan todo el peralte expuesto en la viga;
- fisuras en las paredes, las cuales siguen aproximadamente las juntas de los ladrillos y también se presentan en formas aleatorias;
- fisuras que no coincidían con las juntas de expansión entre la tabiquería y los elementos estructurales en varios lugares;
- en los muros verticales, se encuentran tres tipos de fisuras:
  - verticales: en el encuentro de los tabiques con placas de concreto armado) y horizontales (encuentro de tabiques con vigas de concreto armado);
  - escalonadas: siguiendo el perfil de los bloques;
  - en algunos de los alfeizares de las ventanas se verificó la presencia de tecknopor que los independiza del muro adyacente; sin embargo, fueron cubiertos con tarrajeo, elemento que se fisuró;
- fisuras en los techos de todos los ambientes en los que predominan fisuras longitudinales, las que se presentan en casi todos los ambientes del departamento;
- deficiente asentamiento en los bloques;
- fisuras profundas en el aligerado, dormitorio de los niños, muros y vanos;
- en el dormitorio principal, en las uniones de los muros existe un desprendimiento a través del cual la luz atraviesa la habitación;
- los ductos ubicados en la parte exterior del departamento no muestran acabados adecuados;
- fierros de construcción expuestos, palos de madera que cubren uniones de concreto, bolsas de plástico y en las uniones de las paredes se ha colocado tecknopor;
- grietas en el encuentro del muro con el alféizar así como fisuras en el encuentro de tabiquería con estructura aporticada;
- fisuras en el encuentro de techo y muros (bruña);
- levantamiento de cerámico en enchape en el baño; y
- colocación de planchas de tecknopor en ductos de ventilación de los baños;

Así como que el hecho que las áreas comunes del edificio en el que dicho inmueble se encuentran ubicado presente las siguientes deficiencias:

- fisuras en muros, losas, pisos y balcones;
- en la junta de dilatación de los empalmes de los puentes que unen los blocks existe un desprendimiento de concreto. Asimismo, se verificó el desprendimiento de las baldosas de los cerámicos del piso en dicha zona;
- la lavandería no se encuentra impermeabilizada;
- el ladrillo pastelero del último nivel de la edificación se encuentra levantado en un tramo que colinda con el ducto del tragaluz;
- fisuras y grietas en los techos a la altura del ascensor;
- en el sótano, se observó que las tuberías de desagüe de 4" y las tuberías de instalaciones eléctricas cruzan en diferentes puntos las vigas peraltadas;
- fallas constructivas que han originado la aparición de grietas en los apoyos de los puentes en todos los pisos;
- en los puentes de conexión perpendiculares a la fachada, el adyacente al ascensor es de concreto armado y tiene una losa con un extremo empotrado en la viga VT-14 y el otro extremo simplemente está apoyado en el braquete de la viga. Dicho braquete tiene 0,10 m. menos de altura que lo indicado en el proyecto estructural, siendo la junta ejecutada de 1" y no de 2" como señala el mismo;
- en el puente de conexión perpendicular a la fachada paralelo al Eje E la junta de expansión indicada en planos es de 2"; no obstante, se ha ejecutado una junta de 1" de espesor, por lo que no se ha respetado el proyecto;
- todos los puentes tienen una altura de 0,40 m en lugar de los 0,3 m indicados en el proyecto;
- la parte inferior de los puentes ha sido cubierta con planchas de drywall, notándose que las uniones entre planchas se encuentran separadas entre sí y el encuentro a 90° se ha deteriorado en las esquinas por efecto de la humedad del ambiente, habiendo desaparecido la pasta de recubrimiento, dejando al descubierto la malla de unión;

- en uno de los braquetes cuyo tarrajeo se encuentra fisurado, el espesor era de 3 cm., debiendo ser como máximo de 2 cm.;
  - todos los tubos de rebose de los tanques cisterna están aproximadamente a 1,50 m y 2,00 m del piso, de tal forma que cuando se produce el rebose el agua moja los muros deteriorando la pintura;
  - la rejilla de la cisterna de desagüe se encuentra oxidada;
  - la tubería contra incendio no cuenta con el número de colgadores suficientes para su debido sostenimiento, toda vez que se han colocado únicamente dos colgadores (uno en cada extremo); y,
  - el cuarto de bombas se ha convertido en un almacén de depósito, de desmonte, material sobrante de construcción y mobiliario que impiden realizar una operación adecuada en caso de emergencia;
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código en la medida que la denunciada no habría entregado a los denunciantes los planos de su departamento y de las áreas comunes del edificio en el que el mismo se encuentra ubicado, a pesar de haberlos requerido hasta en tres oportunidades.
- (iii) Por presunta infracción de los artículos 1º literal b), 2º numerales 2.1 y 2.2 en la medida que, Edifica no habría cumplido con dar respuesta alguna a los requerimientos y solicitudes de los denunciantes.
- (iv) Por presunta infracción del artículo 80º del Código en la medida que, la denunciada no habría cumplido con dar respuesta alguna a los requerimientos y solicitudes que efectuaron en distintas oportunidades, lo cual evidenciaría que tal denunciada no contaría con un adecuado servicio posventa.
- (v) De otro lado, el hecho consistente en que Edifica no habría cumplido con dar respuesta alguna a los requerimientos y solicitudes a los artículos 1º literal b)¹, 2º numerales 2.1, 2.2² del Código.
- (vi) Por su parte, la falta de atención y/o atención tardía a las observaciones y desperfectos comunicados por los denunciantes respecto a las áreas comunes del edificio; así como, las del departamento, evidenciaría que la denunciada no cuenta con un adecuado servicio posventa; lo que involucraría una afectación al artículo 80º del Código.
- (vii) Por presunta infracción del artículo 49º del Código en la medida que la denunciada habría incluido en el contrato de compraventa del departamento materia de denuncia una cláusula abusiva que coloca al consumidor en situación de indefensión, al señalar que será Edifica quien decidirá si cualquier controversia que pudiera surgir entre las partes se llevará a cabo en el fuero judicial o ante el fuero arbitral, siendo que, de elegirse este último, decidirá cuál será el centro arbitral que la resolverá.(...)[sic]

3. A través de la referida Resolución la Comisión ordenó a [REDACTED] como medida cautelar lo siguiente:

“(…)

**OCTAVO:** Ordenar en calidad de medida cautelar que en un plazo de veinte (20) días calendarios, contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, [REDACTED] cumpla con instalar a los denunciantes en un departamento de similares características y proporciones a los denunciantes, el mismo que, deberá encontrarse a una zona aledaña al que se encuentra el inmueble materia de la presente denuncia, debiendo responsabilizarse por efectuar el cargo correspondiente al arrendamiento del departamento en el que sean reubicados los denunciantes, mientras dure el procedimiento y se emita una resolución final respecto a la presente denuncia. Asimismo, la denunciada cubrirá los gastos que demande la mudanza de la [REDACTED] Príncipe Osorio al inmueble al que seas trasladados. Para tal efecto se precisa que, si el obligado a cumplir con una medida cautelar o con una medida correctiva ordenada por la Comisión no lo

hiciera, se le impondrá automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida (...)” [sic]

4. Mediante escrito de descargos del 21 de mayo de 2013, [REDACTED] señaló lo siguiente:
  - (i) El Edificio y el departamento 207 no presentan fallas estructurales, motivo por el cual no existe un riesgo alto de colapso de los mismos. Contrariamente a lo sostenido por Defensa Civil de la Municipalidad de Santiago de Surco, ambos bienes no pondrían en riesgo la integridad y seguridad de los denunciantes.
  - (ii) De los Informes Técnicos se desprende que si bien el departamento 207 presenta ciertas fisuras, las mismas no califican como fallas de carácter estructural.
  - (iii) Mediante el Contrato de Compraventa celebrado con los denunciantes, no se desprende una obligación expresa respecto a la entrega de los planos del departamento materia de denuncia. Asimismo, al momento de la suscripción del referido contrato no existía obligación alguna de la entrega de los planos a los propietarios.
  - (iv) Los denunciantes no han presentado medio probatorio alguno que acredite que su empresa no ha cumplido con atender sus requerimientos y/o solicitudes. Asimismo, no se ha acreditado que su servicio de posventa no sea adecuado; por el contrario, ha cumplido con atender los requerimientos efectuados por los denunciantes.
  - (v) El contrato suscrito con los denunciantes no es uno de adhesión, en la medida que ambas partes tuvieron la plena libertad de negociar todas las condiciones pactadas.
  
5. Mediante Resolución N° 6 de fecha 9 de agosto de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor resolvió ampliar la imputación de cargos contra [REDACTED], de acuerdo a lo siguiente:

“(…) **SEGUNDO:** sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 4501-2012/CPC de fecha 12 de diciembre de 2012, ampliar la imputación de cargos contra [REDACTED] en la medida que habría entregado al señor [REDACTED] Príncipe [REDACTED] y la señora [REDACTED] Osorio [REDACTED] un departamento y áreas comunes del edificio, las mismas que presentarían fallas en su construcción, hecho que generó la aparición de una serie de grietas y fisuras en las áreas comunes del mismo y de su departamento, lo que habría generado que el referido edificio sea uno de “Alto Riesgo”, lo que constituiría una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en el artículo 18° y el artículo 19° del Código. (...)”
  
6. El 13 de agosto de 2013, un representante de la Secretaría Técnica se apersonó al domicilio donde se ubican los bienes materia de denuncia, con la finalidad de colocar un comunicado, mediante el cual, se puso en conocimiento de los demás propietarios del Edificio sobre la presente denuncia, otorgándoseles cinco (5) días hábiles para que se apersonen al presente procedimiento; sin embargo, hasta la fecha ninguno de los propietarios se apersonó al mismo.
  
7. Mediante escrito de descargos del 3 de septiembre de 2013, [REDACTED] señaló lo siguiente:

- (i) El departamento presenta ciertas fisuras, las mismas que no califican como fallas de carácter estructural, motivo por el cual, la estabilidad del Edificio o del departamento no se encuentran comprometidas.
- (ii) La estabilidad del departamento no se ve comprometido ante un sismo, motivo por el cual, la seguridad e integridad de los denunciados no se encuentran expuestas ante un sismo.

## ANÁLISIS

### Cuestiones Previas

- (i) Sobre la imputación y tipificación realizada.
  - (i.i) *Sobre las fallas estructurales.*
- 8. Mediante Resolución N° 4501-2012/CPC, se admitió a trámite la denuncia contra [REDACTED] por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el departamento de la denunciante así como las áreas comunes del Edificio presentaron, entre otros, diversas rajaduras y fisuras.
- 9. Posteriormente, a través de la Resolución N° 6 del 9 de agosto de 2013, la Secretaría Técnica amplió los cargos en contra de [REDACTED] y consideró que el hecho que dicha empresa haya entregado a la denunciante un departamento y áreas comunes del Edificio que presentarían fallas en su construcción, generando la aparición de una serie de grietas y fisuras, calificándolo como uno de “Alto Riesgo”, constituiría una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en el artículo 18° y 19° del Código.
- 10. Al respecto, la Comisión considera que las imputaciones efectuadas mediante Resolución N° 4501-2012/CPC referidos a la presencia de rajaduras y fisuras en el departamento y áreas comunes del Edificio, donde domicilia la denunciante, deben ser integradas a la imputación efectuada a través de la Resolución N° 6, en tanto esta última se circunscribe al hecho denunciado por la [REDACTED] Príncipe Osorio referida específicamente a que las grietas y fisuras presentadas en los inmuebles antes señalados ponen en riesgo la estructura de los mismos al haber sido considerados como de “Alto Riesgo”.
- 11. Es importante mencionar que lo indicado en el párrafo precedente no vulnera el derecho de defensa de la parte denunciada, en la medida que los descargos presentados contra los hechos que se imputaron mediante las Resoluciones antes señaladas se encuentran referidos a desvirtuar la existencia de las presuntas fallas estructurales en lo inmuebles en cuestión.
- 12. Por lo expuesto, corresponde integrar los hechos imputados a través de la Resolución N° 4501-2012/CPC referidos a la presencia de rajaduras y grietas en el departamento y área comunes del Edificio donde habita la denunciante al hecho imputado a través de la Resolución N° 6, como una presunta infracción del deber de idoneidad.

*(i.ii) Sobre las imputaciones referidas a las solicitudes efectuadas por la denunciante que no habrían sido atendidas*

13. De acuerdo a lo señalado en el numeral 2, se imputó contra [REDACTED] entre otros, los siguientes hechos: *“(iii) Por presunta infracción de los artículos 1º literal b), 2º numerales 2.1 y 2.2 en la medida que, [REDACTED] no habría cumplido con dar respuesta alguna a los requerimientos y solicitudes de los denunciantes; (v) De otro lado, el hecho consistente en que [REDACTED] no habría cumplido con dar respuesta alguna a los requerimientos y solicitudes a los artículos 1º literal b)¹, 2º numerales 2.1, 2.2 del Código”. Asimismo, se imputó lo siguiente: “(iv) Por presunta infracción del artículo 80º del Código en la medida que, la denunciada no habría cumplido con dar respuesta alguna a los requerimientos y solicitudes que efectuaron en distintas oportunidades, lo cual evidenciaría que la denunciada no contaría con un adecuado servicio posventa; y, (vi) Por su parte, la falta de atención y/o atención tardía a las observaciones y desperfectos comunicados por los denunciantes respecto a las áreas comunes del edificio; así como, las del departamento, evidenciaría que la denunciada no cuenta con un adecuado servicio posventa; lo que involucraría una afectación al artículo 80º del Código.”*
  14. Conforme se observa, los hechos imputados en los numerales (iii) y (v) están referidos a los mismos hechos. Asimismo, los hechos imputados en los numerales (iv) y (vi) versan también sobre las mismas presuntas infracciones, las cuales hacen referencia a la falta de atención respecto a las observaciones y defectos presentados en el departamento 207 y las áreas comunes del Edificio, las mismas que fueron puestas en conocimiento de [REDACTED] mediante requerimientos y solicitudes enviados por diversos correos electrónicos por parte de la denunciante.
  15. Cabe precisar que de la revisión del escrito de denuncia se observa que la finalidad de la [REDACTED] Príncipe Osorio al indicar esta falta de atención a los requerimientos y solicitudes presentadas, tenía como finalidad cuestionar el servicio de posventa de la empresa denunciada.
  16. En ese sentido, esta Comisión considera que los hechos imputados citados en el presente análisis deben ser considerados en conjunto como una presunta infracción al artículo 80º del Código, dejando de lado los artículos 1º literal b); 2º numeral 2.1 y 2.2.
- (ii) Sobre la solicitud de informe oral de la [REDACTED] Príncipe Osorio.
17. Mediante el escrito de denuncia del 29 de octubre de 2012, la denunciante solicitó que se les conceda el uso de la palabra.
  18. El artículo 16º del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, señala que las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión y que la denegación de dicha solicitud deberá ser debidamente fundamentada¹.

¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**  
**Artículo 16º.-** Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.-  
16.1º.- Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.  
16.2º.- Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.  
16.3º.- Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

19. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutive sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra. En cambio, si el caso resulta complejo y ello genera ciertas dudas en la autoridad sobre el fallo que emitirá, resultará pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida, a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular.
20. Por lo expuesto, se verifica que constituye una facultad discrecional de la Comisión conceder el uso de la palabra<sup>2</sup>. Por tanto, en el caso que esta instancia considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda el uso de la palabra.
21. En el presente caso, la Comisión considera que cuenta con suficientes elementos de juicio para emitir un pronunciamiento, y dado que la denegatoria del pedido de uso de la palabra de los denunciados no implica una afectación a su derecho de defensa, corresponde denegar la solicitud de informe oral.
- (iii) Sobre la solicitud de declarar nula la Resolución N° 4501-2012/CPC y la Resolución N° 6.
22. [REDACTED] mediante escrito del 21 de mayo de 2012, solicitó que se declare nula la Resolución N° 4501-2012/CPC, en la medida que imputó contra su empresa dos veces un mismo hecho denunciado, referido a que no habría atendido las observaciones y desperfectos presentados en el departamento 207 y las áreas comunes del Edificio, las mismas que fueron puestas en conocimiento de [REDACTED] mediante requerimientos y solicitudes enviados por diversos correos electrónicos por parte de la denunciante, los cuales fueron tipificados como presuntas infracciones a los artículos 1° literal b), 2° numeral 2.1 y 2.2) y 80° del Código.
23. Sobre el particular, es pertinente señalar que si bien se incurrió en una doble imputación sobre los hechos antes descritos, no corresponde atender la solicitud presentada por la parte denunciada, en la medida que la Comisión ha señalado

---

<sup>2</sup> Ello, incluso ha sido señalado por la jurisprudencia, por ejemplo, a través de la sentencia del 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, en la que la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que: "(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOPI] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)".

A su vez, el Tribunal Constitucional, en Sentencia del 29 de agosto de 2006, recaída en el proceso de amparo signado bajo el Expediente 3075-2006-PA/TC, ha señalado como precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado sino que éste procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.

que tales hechos serán analizados de manera conjunta como una presunta infracción al artículo 80° del Código, dejado de lado el análisis de los artículos 1° literal b); 2° numeral 2.1 y 2.2.

24. De otro lado, [REDACTED], mediante escrito del 3 de septiembre de 2013, solicitó la nulidad de la Resolución N° 6 del 9 de agosto de 2013, en la medida que se habría imputado nuevamente la presencia de rajaduras y fisuras en el departamento y áreas comunes del Edificio donde domicilia la denunciante, como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
25. Al respecto, corresponde desestimar la solicitud efectuada por el denunciado; ello en la medida que mediante la Resolución N° 6 se imputó que [REDACTED] habría entregado un departamento y áreas comunes del Edificio, los mismos que presentarían fallas estructurales, lo que habría generado que los bienes en cuestión sean calificados como de “Alto Riesgo”, lo cual no se imputó en la primera resolución que admitió a trámite la denuncia.
26. Sin perjuicio de lo señalado, y conforme se ha indicado anteriormente, la Comisión ha integrado el análisis de los hechos imputados en la Resolución N° 4501-2012/CPC, referida a la presencia de fisuras y grietas en los inmuebles del denunciante, a la imputación efectuada mediante Resolución N° 6.
27. Por lo expuesto, corresponde denegar las solicitudes de nulidad presentadas por la empresa denunciada.

### Sobre el deber de idoneidad

28. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>3</sup>.

<sup>3</sup>

#### LEY N° 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.

##### 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.

29. 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, 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.
30. De acuerdo a la imputación de cargos citado en párrafos precedentes, se imputó contra EDIFICA que las áreas comunes del Edificio y del departamento materia de denuncia presentaron una serie de defectos referidos a grietas y rajaduras. En tal sentido, corresponde analizar por separado cada uno de ellos.
- (i) Sobre la presencia de rajaduras y fisuras en el departamento 207 y en el Edificio.
31. La [REDACTED] Príncipe Osorio señaló que la empresa denunciada le entregó un departamento y áreas comunes del edificio, los mismos que presentarían fallas en su construcción, hecho que generó la aparición de una serie de grietas y fisuras, lo que habría ocasionado que el referido edificio sea considerado como uno de “Alto Riesgo”.
32. Al respecto, [REDACTED] señaló que si bien es cierto los bienes materia de denuncia presentan ciertas fisuras, las mismas no califican como fallas de carácter estructural, motivo por el cual no existe un riesgo alto de colapso de los mismos.
33. De la revisión del expediente, se desprende los medios probatorios ofrecidos por la denunciante consistentes en:
- (i) Copias del Informe Técnico, elaborado por el Ing. Civil [REDACTED], de fecha 21 de noviembre de 2011, respecto al departamento materia de la denuncia, en el que se concluye lo siguiente:

*“1.- El departamento es nuevo, sin embargo, presenta fallas por falta de confinamiento entre muros y pórticos, lo que se evidencia por la separación de los muros.*

*2.- El cielo raso se encuentra totalmente fisurado, lo que demostraría deficiencias en la preparación del mortero o por la indebida o inoportuna aplicación del revestimiento.*

*3.- La presencia de fisuras en los muros, cuya apariencia dibuja a los bloques de ladrillo, estaría relacionada por alguno los siguientes factores:*

*a.- espesor del revestimiento muy delgado.*

*b.- Mezcla pobre del mortero.*

*c.- Mortero colocado con el muro fresco y húmedo.*

*d.- Mala aplicación del mortero (sin la compactación necesaria).*

*e.- La pintura fue aplicada sobre tarrajeo fresco y sin pulir.”[sic]*

*“(…)*

*Se realizó la inspección a la vivienda y al Edificio y se verificó fisuras profundas en el Edificio en las áreas comunes, en muros uniones, vigas. En la vivienda de la señora Osorio [REDACTED] fisuras graves con rajaduras fuertes en el aligerado del Dormitorio de los niños,*

principal lavandería, muros, vanos, aligerado. Originando un **RIESGO ALTO para familia de la vivienda ante un sismo en donde podría colapsar**. La constructora a cargo de la obra del Edificio con antigüedad de 1 y 5 meses anda parchando todo el Edificio, lo cual no es lo conveniente, ya que debieron de cumplir con el Reglamento Nacional de Edificación. **Se recomienda de inmediato inhabilitar la vivienda hasta contratar los servicios de un Inq. Civil de nivel Perito (...)** [Sic] (subrayado nuestro)

- (iii) Copia del Informe N° 114-2012-DVA-DGDC-MSS de fecha 21 de mayo de 2012, emitido por la Sub Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Santiago de Surco en el que se concluye lo siguiente:

(...)

#### **1.4 VERIFICACIÓN**

- Se realizó la inspección ocular evidenciándose las fisuras en el edificio: en muros, losas, pisos, balcones  
Se verificó que las montantes de las instalaciones sanitarias ubicadas en el sótano cruzan vigas.
- La vivienda de la [REDACTED] Departamento 207 es la más afectada mostrando fisuras profundas en el aligerado, dormitorios de los niños, en muros y vanos.
- En el dormitorio principal en las uniones de los muros existe un desprendimiento donde la luz del otro lado traspasa la habitación

(...)

#### **CONCLUSIÓN GENERAL**

De lo verificado se concluye que, el Edificio [REDACTED] y el Departamento 207 ubicada en la Ca. Hermanos Santos García N° 265, **NO CUMPLE con las condiciones de seguridad en Defensa Civil y el Reglamento Nacional de Edificación en conformidad con la normativa vigente contemplado en el D.S. N° 066-2007-PCM y Directiva N° 016-2006-INDECI/20.0- Normas y Procedimientos para la Programación y Ejecución de la Estimación en donde aplica RIESGO ALTO.** [Sic] (Subrayado nuestro)

- (iv) Copia del Oficio N° 0195-2012-SGDC-GDU -MSS de fecha 21 de mayo de 2012, emitido por la Sub Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Santiago de Surco en el que se concluye lo siguiente:

(...)

De lo verificado se concluye que, el Edificio [REDACTED] y el Departamento 207 ubicada en la Ca. Hermanos Santos García n° 265, **NO CUMPLE con las condiciones de seguridad de Defensa Civil y el reglamento Nacional de Edificación en conformidad con la normativa vigente contemplado en el D.S. N° 066-2007-PCM y Directiva N° 016-2006-INDECI/20.0- Normas y Procedimientos para la Programación y Ejecución de la Estimación en donde aplica RIESGO ALTO.**[sic]

- (v) Copia del Informe Técnico de Inspección Ocular N° 01293 de fecha 10 de octubre de 2012, emitido por la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Santiago de Surco, en el que se concluye lo siguiente:

(...)

Existencia de fisuras en las áreas comunes en muros, losas, pisos y balcones. Desprendimiento de concreto en la junta de dilatación en los empalmes, en Dpto 207: existencia de fisuras longitudinales y transversales en muros y techo, grietas encuentro de muro con alfeizar, fisuras en encuentro de tabiquería con estructura aporicada, fisuras en encuentro de techo con muros (bruña), levantamiento de cerámico en enchape SS.HH. colocación de plancha de tecnopor en ductos de ventilación de SS.HH. (...)  
En el Dpto 207: fisuras longitudinales y transversales en muros y techos. En vista de existencia de vicios ocultos en la construcción del edificio multifamiliar (...)  
**El mencionado edificio No Cumple con las Condiciones de Seguridad en Defensa Civil estimando RIESGO ALTO (...)** [Sic]

- (vi) Copia de la Carta N° 452-2012-SGLAU-GDU-MSS, de fecha 30 de octubre de 2012, emitida por la Municipalidad de Santiago de Surco, en la que se indica lo siguiente:

*"(...) se otorgó la Conformidad de obra Sin Variaciones y Declaratoria de Fábrica a su representada en virtud que presentaron una Declaración Jurada firmada por el Profesional Responsable de Obra Ing. [REDACTED], el mismo que señaló que el proyecto se había realizado conforme al proyecto Aprobado."*

*"(...) en atención de la queja presentada por ustedes, en la que se adjunta fotografías de las áreas comunes y las áreas exclusivas de los Dpto. 204 y 207, y en el Sótano en el que se aprecia daños, los cuales se ratifican con lo señalado en el Informe de Inspección Ocular realizado por el personal técnico de la Subgerencia de defensa Civil (...), como personal de la Sub Gerencia de licencias y Autorizaciones Urbanas (...), en el que se constató fisuras en las áreas comunes, fisuras en el Dpto. 207 y Dpto. 204, NO CUMPLE, con las condiciones de seguridad de Defensa Civil de conformidad con la normatividad vigente (...), con lo expuesto se podrá advertir que la empresa [REDACTED] habría incurrido en causal de Nulidad.*

*Por otro lado, y considerando que la Conformidad de Obras Sin Variaciones y Declaración de Fábrica fue otorgada el 18.11.10. a la fecha ya ha transcurrido más de 1 año de otorgado el mismo, con lo cual ésta Corporación no podría evaluar ni declarar la Nulidad del mismo, por el transcurso del tiempo (...)"*

34. De las citas antes mencionadas, se verifica que el personal de la Sub Gerencia de Defensa Civil se apersonó en diversas ocasiones para realizar inspecciones en las que ha constatado la existencia de diversas fisuras y grietas ubicadas tanto en las áreas comunes del Edificio así como en el departamento de propiedad de la denunciante, obteniendo como conclusiones que estas edificaciones no cuentan con las condiciones de Defensa Civil, ni tampoco con lo establecido en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
35. Asimismo, de los referidos medios probatorios se verifica las conclusiones arribadas por los peritos, el personal de la Municipalidad de Santiago de Surco y el personal de la Sub Gerencia de Defensa Civil, quedando acreditado que en el Edificio, y por ende, en el departamento donde domicilia la denunciante se presentan grietas y rajaduras que comprometen la seguridad estructural del inmueble, lo cual, también comprometen la seguridad e integridad de los residentes del mismo.
36. Por otro lado, obra en el expediente los medios probatorios ofrecidos por el denunciado consistentes en:
- (i) Copia del Informe Técnico, elaborado por el Ing. Juan Antonio Chafloque Olivera, de fecha 29 de febrero de 2012, emitido a solicitud de [REDACTED] respecto al departamento materia de la denuncia, en el que se concluye lo siguiente:

*"(...)*

- El origen de las fisuras observadas se deben a las deficiencias en la ejecución del tarrajeo ó revoque en los muros, vigas y cielo raso por parte de [REDACTED] En algunas zonas las fisuras se deben a las deficiencias en la colocación de ladrillos.*

- Las juntas de expansión ejecutadas deficientemente en los alfeizares y en la unión entre elementos estructurales y no estructurales también son la causa de las fisuras observadas en estas zonas.
- Se puede afirmar que las fisuras y agrietamientos encontrados en el inmueble materia del presente peritaje son fallas no estructurales.
- El departamento N° 207 materia del presente peritaje no presenta fallas estructurales que comprenden su estabilidad ante cargas verticales ni ante fuerzas sísmicas.”[sic]

- (ii) Copia del Dictamen Pericial Técnico del 7 de mayo de 2013 emitido por el Perito Ingeniero [REDACTED], el mismo que fue presentado ante la Municipalidad de Santiago de Surco según lo ordenado mediante carta del 30 de octubre de 2012, del mismo se desprende lo siguiente:

*“(...) dadas las características de irregularidad en planta de edificación, así como las del terreno de fundación, las soluciones estructurales en la cimentación, columnas, plazas y vigas peraltadas adoptadas por el proyectista pueden considerarse las correctas, al verificarse que se ha tratado de proporcionar una adecuada rigidez lateral para ambas direcciones principales y de distribuir el peso de la estructura a la cimentación, de manera que se impida la presencia de asentamientos diferenciales. Las fisuras en las vigas y placas estructurales no guardan relación con la forma de fisuras originadas por fallas estructurales (...)”*

37. De los referidos medios probatorios se desprende que las fisuras y grietas que presentan los bienes materia de denuncia no presentan fallas estructurales. Sin embargo, mediante los Informes y Oficios antes citados<sup>4</sup>, la Sub Gerencia de Defensa Civil así como la Municipalidad de Santiago de Surco ratifican las conclusiones planteadas en el numeral 34 de la presente Resolución; es más, la referida Municipalidad constató que la empresa denunciada se encontraba “parchando” todo el Edificio<sup>5</sup>, con lo cual queda acreditado que [REDACTED] no estaría cumpliendo con lo establecido en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
38. No obstante ello, obra en el expediente el medio probatorio presentado por la denunciante consistente en el Informe N° 008-2013-RAC-SGITSDC-GDU-MSS del 21 de marzo de 2013, respecto a la Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil que realizó la Municipalidad de Santiago de Surco a los bienes materia de denuncia, del cual se desprende lo siguiente:

*“(...) Se evaluó el cumplimiento de la normativa vigente y se concluyó que existe exposición al riesgo debido a:*

- *La exposición de ladrillos pasteleros desprendidos en la parte superior del muro perimetral de tragaluz que da hacia la rampa de sótano de estacionamiento, (la altura de estos ladrillos pastelero están a una altura de 9:00 m aproximadamente de caída hacia rampa) lo cual en caso de desprenderse y caer dañarían exponiendo la integridad física de los habitantes de dicha unidad inmobiliaria (...)*

<sup>4</sup> Números 33 y 34.

<sup>5</sup> Acta de Visita de Defensa Civil:

*“(...) La constructora a cargo de la obra del edificio con antigüedad de 1 año y 5 meses anda parchando todo el edificio, lo cual no es lo conveniente ya que debieron cumplir con el Reglamento Nacional de Edificaciones.(...)”*

- (...) con respecto a los planos aprobados de Instalaciones Sanitarias; asimismo, en techo de dormitorio D3 del Dpto. 207 se observa el picado del tarrajeo, observando tecknopor, visto el plano E8-28 de foja 304 indica loza maciza con espesor de 17 cm, lo cual existe modificación del plano aprobado de estructuras (...)
- (...) se observa que se han producido fisuras en elementos estructurales tales como en vigas peraltadas y en placas, las fisuras en vigas son de tipo vertical y las fisuras en placa es de tipo horizontal (...)

#### CONCLUSIÓN

(...) se observa que se han producido fisuras en elementos estructurales tales como en vigas peraltadas y placas. Asimismo se observan que continúan las fisuras y grietas en informe anterior (...) [sic] (subrayado nuestro)

39. Asimismo, mediante Carta N° 139-2013-SGITSDC-GDU-MSS del 11 de julio de 2013, la Municipalidad puso en conocimiento de los denunciante que pese a haber recibido el Dictamen Pericial Técnico del 7 de mayo de 2013, presentado por [REDACTED] esta se ratifica en su Informe Técnico N° 006-2013-RAC-SGITSDC-GDU-MSS del 21 de marzo de 2013; es decir, que la empresa denunciada no estaría cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Edificaciones ni tampoco con las condiciones de Defensa Civil.
40. De lo expuesto, esta Comisión considera que obran en el expediente medios probatorios suficientes que permiten acreditar la falta de idoneidad en el servicio inmobiliario prestado por la empresa denunciada, al haberse demostrado que el Edificio y el departamento donde vive la denunciante presentan rajaduras y grietas que no sólo evidencian fallas de carácter estructural, sino que pone en peligro la integridad de los denunciante.
41. Por lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada este extremo de la denuncia.
- (ii) Respecto a los otros defectos presentados en el Departamento 207.
42. [REDACTED] Príncipe Osorio señaló que adquirió de la denunciada el departamento N° 207 en el Edificio “Lomas de Jacarandá”, ubicado en: Calle Hermanos Santos García N° 265, Urb. Valle Hermoso de Monterrico; distrito de Santiago de Surco. No obstante, la denunciada entregó los inmuebles con acabados de mala calidad y trabajos de finalización no idóneos.
43. En ese sentido, señalaron los siguientes defectos: (i) los ductos ubicados en la parte exterior del departamento no muestran acabados adecuados; (ii) fierros de construcción expuestos, palos de madera que cubren uniones de concreto, bolsas de plástico y en las uniones de las paredes se ha colocado tecknopor.
44. Al respecto, obra en el expediente el Informe de Inspección Ocular N° 01293 FPC 2012 del 10 de octubre de 2012 emitido por la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco (en adelante, el Informe N° 01293). Del referido documento, la Comisión verifica lo siguiente:

“(…)

La vivienda de la Sra. [REDACTED] Departamento 207 es la más afectada mostrando fisuras profundas en el aligerado, dormitorio de los niños, en muros, vanos. En el

*dormitorio principal en las uniones de los muros existe un desprendimiento donde la luz del otro lado traspasa la habitación.*

*Los ductos de la parte de afuera de la vivienda no muestran los acabados adecuados además se evidencia fierros de construcción expuestos, palos de madera que cubren uniones de concreto, bolsas de plástico.*

*(...)De lo verificado se concluye que, el Edificio Lomas de Jacaranda y el Departamento 207 ubicada en la Ca. Hermanos Santos García N° 265, NO CUMPLE con las condiciones de seguridad en Defensa Civil y el Reglamento Nacional de Edificación de conformidad con la normativa vigente (...)*

45. Asimismo, la denunciante señaló los siguientes defectos: (i) *levantamiento de cerámico en enchape en el baño; y, (ii) colocación de planchas de tecknopor en ductos de ventilación de los baños.*
46. Al respecto, obra en el expediente el Informe de Verificación de Seguridad de Defensa Civil del departamento 207 N° 008-2012-RAC-SGDC-GDU-MSS (en adelante, el Informe N° 008-2012). Del referido documento, la Comisión verifica lo siguiente:

*“(...) asimismo se verificó el desprendimiento de las baldosas de los cerámicos del piso en dicha zona (...)*  
*En los ductos de la vivienda se verifica que no cuentan con acabados adecuados, en las uniones de las paredes se observa que se han colocado material de tecknopor (...)*”
47. De la revisión de los documentos antes citados, la Comisión ha verificado que efectivamente se encuentran los defectos en el departamento materia de denuncia, señalados por la denunciante. Por su parte, la denunciada no ha presentado medio probatorio alguno que sustente que dichos defectos presentados en el referido bien se produjeron por un hecho fortuito o por causa atribuible a la denunciante.
48. En ese sentido, esta Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
- (iii) Respecto a los otros desperfectos presentados en las áreas comunes del Edificio.
49. Sobre el particular, la denunciante señaló que la lavandería del Edificio no se encuentra impermeabilizada.
50. De la revisión del expediente, se verificó el medio probatorio consistente en el Informe N° 008-2012. Del referido documento, la Comisión ha verificado que la lavandería del Edificio no se encuentra impermeabilizada, con lo cual queda acreditado el defecto señalado por los denunciantes.
51. Asimismo, señaló los siguientes defectos: (i) *respecto a los tubos de rebose de los tanques de agua; (ii) respecto al oxido de la rejilla de la cisterna de desagüe; (iii) respecto a las tuberías del sistema contra incendios; y, (iv) respecto a que el cuarto de bombas no podría realizar una operación adecuada en caso de emergencia.*

52. De la revisión del expediente, se verificó el Informe de Evaluación de la Construcción de las Áreas Comunes del Edificio Lomas de Jacarandá emitida por el ingeniero civil Raúl Bao Gomez de fecha 5 de septiembre de 2012. Del mismo, se desprende lo siguiente:

“(…)

c) Cuarto de Bombas

- En el cuarto de bombas se apreció que los dos tubos de rebose de los tanques cisterna, están aproximadamente a 1.50 m. y 2.00 m. del piso, de tal forma que cuando se produce el rebose, el agua moja los muros deteriorando la pintura. Estos tubos debieron llegar hasta el nivel de la rejilla de desagüe que corre en la parte delantera de las cisternas.
- La rejilla de la cisterna de desagüe se encuentra oxidada.
- La tubería contra incendio no cuenta con el número de colgadores suficientes para su debido sostenimiento. Se han colocado únicamente dos colgadores uno en cada extremo.
- El cuarto de bombas se ha convertido en un almacén de depósito de desmonte, material sobrante de construcción y mobiliario que impiden realizar una operación adecuada en caso de emergencia.

**IV. ANÁLISIS**

- 1) En el apoyo del puente perpendicular a la fachada adyacente al ascensor, no se ha respetado las dimensiones del braquete indicado en el Proyecto. Asimismo, se ha disminuido la junta de expansión de 2” a 1”.
- 2) Se ha podido apreciar en el sótano el cruce indiscriminado en las vigas peraltadas por tuberías de desagüe de 4”, en las zonas de máximo esfuerzo cortante. Las **Normas Peruanas de Estructuras en el Capítulo 6.3: Conductos y Tuberías embebidas en el concreto**, se refiere al cruce de vigas.
- 3) Las tuberías de drenaje de los tanques cisterna deben llegar hasta la alcantarilla de piso para impedir que los muros se humedezcan por el rebose.
- 4) Al faltar sujetadores de las tuberías contra incendio. Ello podría restar estabilidad a las tuberías cuando estén sometidas a presión.
- 5) El desorden observado en el cuarto de bombas, al momento de la inspección, dificultaría la operación de los equipos en caso de emergencia.
- 6) Las grietas en los apoyos de los puentes aparentemente son del tarrajeo, no del braquete estructural, por ser aquel demasiado grueso, de otro lado también la junta de dilatación al haber disminuido de espesor puede haber colaborado a la formación de dichas grietas.
- 7) El deterioro de las planchas de drywall colocadas en la parte inferior de los puentes aparentemente se debe a que no han sido convenientemente fijadas al perfil metálico mediante una cantidad adecuada de tornillos. El problema del deterioro de las esquinas a 90° es debido a la humedad del ambiente, ya que la pasta que recubre la malla de unión es soluble en agua (…)”

53. De la revisión del documento antes citado, la Comisión ha verificado que efectivamente se encuentran los defectos señalados por los denunciantes en las áreas comunes del Edificio materia de denuncia. Por su parte, [REDACTED] no ha presentado medio probatorio alguno que sustentara que los defectos presentados en las áreas comunes del Edificio materia de denuncia se produjeron por un hecho fortuito o por causa atribuible a terceros.

54. Por lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

- (iv) Respecto a la falta de entrega de planos.

55. Sobre el particular, la Sociedad Conyugal Príncipe Osorio señaló que la empresa denunciada no le entregó los planos<sup>6</sup> de su departamento y de las áreas comunes del Edificio.
56. Por su parte, [REDACTED] señaló que en el contrato suscrito con la denunciante no se comprometieron a efectuar la entrega de los referidos planos; asimismo, señalaron que en la fecha de suscripción del contrato (6 de agosto de 2010) no existía la obligación de entrega de planos por parte del proveedor.
57. Al respecto, obra en el expediente los medios probatorios presentados por los denunciante consistentes en las Cartas Notariales de fechas 22 de diciembre de 2011; 19 de enero de 2012 y 27 de enero de 2012<sup>7</sup>. Al respecto, de las citadas cartas, se verifica que la Sociedad Conyugal Príncipe Osorio solicitó hasta en tres oportunidades la entrega de los planos de arquitectura (corte, planta y detalles). Sin embargo, la empresa denunciada no efectuó la entrega de los mismos.
58. Sobre el particular, la Comisión considera que un consumidor esperarí que un proveedor le entregue los planos de su departamento así como de las áreas comunes de su departamento luego de efectuar el requerimiento correspondiente. Sin embargo, en el presente caso, se ha verificado que los denunciante tuvieron que recurrir a la Municipalidad de Santiago de Surco para poder obtener los referidos planos, pese a haberlos requeridos al denunciado hasta en tres oportunidades.
59. En ese sentido, en la medida que no obra en el expediente documento que permite acreditar que [REDACTED] cumplió con entregar los planos materia de controversia requeridos por la denunciante, de manera previa a la presentación de la denuncia, es posible concluir la existencia del defecto denunciado en este extremo de la denuncia, lo que configuraría una infracción a las normas de protección al consumidor.
60. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción del artículo 18° y 19° del Código.

### Respecto al Servicio Posventa

61. El artículo 80° literal a) de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>8</sup>, establece el deber que tienen los proveedores de disponer de

<sup>6</sup> Los planos requeridos por la Sociedad Conyugal Príncipe Osorio son los planos de arquitectura (planta, corte y detalles de la construcción).

<sup>7</sup> Ver foja 169 a foja 192 del Expediente.

<sup>8</sup> **LEY 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 80°.- Servicio posventa**

Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para ofrecer una información completa sobre lo siguiente:

a. Los períodos de garantía, que son establecidos por el proveedor de acuerdo con los siguientes criterios: (i) si son componentes o materiales, de acuerdo con lo establecido por el proveedor de los mismos; (ii) si son aspectos estructurales, como mínimo cinco (5) años desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad.

personal idóneo y ofrecer diferentes alternativas de contacto para la recepción de sugerencias, reclamos o solicitudes de servicios; y, de ofrecer un servicio de atención: dar respuesta dentro del plazo establecido por el proveedor e informar las causas ajenas al mismo que pueden afectar su cumplimiento.

62. Al respecto, la [REDACTED] Príncipe Osorio señaló que la empresa denunciada no cumplió con atender las observaciones y desperfectos respecto a su departamento y a las áreas comunes, las mismas que fueron puestas en su conocimiento mediante requerimientos y solicitudes remitidos a través de correos electrónicos.
63. De la verificación de los medios probatorios presentados por las partes consistentes en los correos electrónicos remitidos, a partir del año 2011, se verifica que efectivamente los denunciados efectuaron diversas sugerencias, solicitudes de servicio entre otros; asimismo, de la revisión de los referidos medios probatorios se desprende que estos correos fueron debidamente contestados por la parte denunciada, lo que permite verificar la existencia de un servicio de posventa por parte del proveedor denunciado.
64. En tal sentido, de las comunicaciones antes citadas, la Comisión concluye que aun cuando la denunciada no haya solucionado las deficiencias alegadas por los denunciados, esta atendió el reclamo oportunamente, lo que nos permite inferir que [REDACTED] contaba con el sistema de posventa y personal idóneo para ello.
65. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia.

#### Respecto la inclusión de Cláusula Abusiva

66. El artículo 49º del Código<sup>9</sup> establece que es derecho de los consumidores que no se incluyan cláusulas que impongan obstáculos desproporcionados para el ejercicio de sus derechos reconocidos contractualmente.
67. Asimismo, el referido artículo indica que para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del

b. (...)

Los denunciados señalaron que GERPAL no cumplió con informarles, de manera previa a la venta de los departamentos, sobre las deficiencias del servicio de agua potable que presentaron las Torres 1 y 6 del Condominio, tales como: (i) la falta de medidor de agua independiente;

<sup>9</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 49º.- Definición de cláusulas abusivas**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociada individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.

49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.

contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.

68. Por su parte, los literales a) y b) del artículo 51° del Código señala que las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos y las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato con duración continuada, en perjuicio de los consumidores, serán consideradas cláusulas abusivas de ineficacia relativa.
69. Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el caso seguido por el señor [REDACTED] estableció los criterios adicionales a fin de determinar el carácter abusivo de una cláusula contractual<sup>10</sup>, indicando que para la cláusula contractual califique como tal será necesario que:
- (i) La cláusula ocasione una desventaja al consumidor;
  - (ii) la cláusula esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y,
  - (iii) la cláusula ocasione una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.
70. Los denunciantes han manifestado que la cláusula vigésima referida a la exclusividad de [REDACTED] para decidir si una controversia que pudiera surgir entre las partes se dilucidaría en el fuero judicial o arbitral, constituye una cláusula abusiva.
71. En su defensa, la denunciada manifestó que la cláusula vigésima no es un contrato de adhesión sino uno de compra venta.
72. Al respecto, el artículo 49° del Código establece que serán inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente, las mismas que deberán estarán estipuladas en los contratos por adhesión. Sobre el particular, de la revisión del contrato suscrito por las partes se verifica que este no es uno de adhesión<sup>11</sup> sino un Contrato de Compraventa, en el cual ambas partes tuvieron la plena libertad de negociar todas las condiciones pactadas en el referido contrato.
73. A mayor abundamiento, no se desprende que la cláusula materia de denuncia encerraría una supuesta desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor, según lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 78-2012/SC2<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> Resolución N° 0078-2012/SC2-INDECOPI de fecha 11 de enero de 2012.

<sup>11</sup> Ver foja 27 a foja 36 del Expediente.

<sup>12</sup> III.3.2. Los criterios propuestos por la Comisión para determinar el carácter abusivo de una cláusula

74. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

#### De las medidas correctivas

75. Los artículos 114º, 115º y 116º del Código establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

76. El artículo 3º de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto<sup>13</sup>.

77. En el presente caso, ha quedado acreditado que [REDACTED] entregó los inmuebles con las siguientes deficiencias:

#### (a) Respecto a los desperfectos del Departamento 207

(i) los ductos ubicados en la parte exterior del departamento no muestran acabados adecuados;

---

1. En la resolución apelada, la Comisión consideró que para determinar el carácter abusivo de una cláusula debían concurrir los siguientes presupuestos:

(i) Que no haya existido negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada.

(ii) Que sea verosímil suponer que en el mercado no hay alternativas distintas para los consumidores, es decir, que sobre el mismo o similar producto o servicio (sustituto razonable) no existe otro proveedor ofreciendo a los consumidores una cláusula diferente a aquella materia de cuestionamiento.

(iii) Que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes, en perjuicio del consumidor.

2. En opinión de este Colegiado, el primer y tercer requisito responden a la noción misma de cláusulas abusivas. En efecto, como ya se señaló, tales cláusulas se presentan en el contexto de los contratos de adhesión o con cláusulas generales de contratación, donde el consumidor no negocia las cláusulas con el proveedor sino que se adhiere a un contenido contractual prefijado por este. Asimismo, la definición misma de cláusula abusiva implica el desequilibrio significativo entre las partes ("desproporción injustificada de prestaciones" para la Comisión), conforme a lo señalado líneas arriba.

<sup>13</sup> LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42º DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Artículo 3º.-** En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

- (ii) los fierros de construcción expuestos, palos de madera que cubren uniones de concreto, bolsas de plástico y en las uniones de las paredes se ha colocado tecnopor.
- (iii) levantamiento de cerámico en enchape en el baño; y,
- (iv) colocación de planchas de tecnopor en ductos de ventilación de los baños.

**(b) Áreas Comunes del Edificio**

- (i) los tubos de rebose de los tanques de agua;
  - (ii) la presencia de óxido de la rejilla de la cisterna de desagüe;
  - (iii) la tubería contra incendio no cuenta con el número de colgadores suficientes para su debido sostenimiento. Se han colocado únicamente dos colgadores uno en cada extremo; y
  - (iv) el cuarto de bombas se ha convertido en un almacén de depósito de desmonte, material sobrante de construcción y mobiliario que impiden realizar una operación adecuada en caso de emergencia.
78. Asimismo, en el presente caso ha quedado acreditado que el departamento y el Edificio presentan fallas estructurales, las mismas que han generado la presencia de grietas y fisuras en los referidos inmuebles.
79. Adicionalmente, ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no efectuó la entrega de los planos del Departamento 207 y de las áreas comunes del Edificio, pese a haberlo solicitado hasta en tres oportunidades.
80. En su escrito de denuncia, los denunciantes solicitaron como medida correctiva la entrega de un departamento nuevo y de estreno, que cumpla con el Reglamento Nacional de Construcciones y con las condiciones de seguridad de Defensa Civil, con características iguales o mejores a la adquirida y en la misma zona geográfica.
81. En este sentido, en calidad de medida correctiva, la Comisión considera que en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con entregarle a los denunciantes un departamento nuevo y de estreno, que cumpla con el Reglamento Nacional de Construcciones y con las condiciones de seguridad de Defensa Civil, con características iguales o mejores a la adquirida; ubicado en el mismo distrito y en una urbanización con las mismas características a satisfacción de la parte denunciante; o, en su defecto, pagarles el precio correspondiente a un departamento de las mismas condiciones que el adquirido inicialmente.
82. Por lo expuesto, de incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>14</sup>, vigente desde el 02 de octubre de 2010.

<sup>14</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción<sup>15</sup>.

83. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPÍ ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>16</sup>.

### Graduación de la sanción

84. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.

---

#### **Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

Cada órgano resolutivo 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 requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

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.

Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

<sup>15</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

#### **Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>16</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

#### **Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

85. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>17</sup>.

Respecto a las deficiencias encontradas en el departamento 207.

86. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que la denunciada entregó el departamento 207 con una serie de deficiencias.

87. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la denunciada, se debe tener en cuenta los siguientes factores.

- (i) **Daño resultante de la infracción:** se le ha causado un daño a los denunciados, en la medida que [REDACTED] les entregó un departamento con diversas deficiencias, no permitiendo a los denunciados hacer un uso integral y adecuado del mismo.
- (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el beneficio obtenido por la denunciada estaría dado por el ahorro que significó el no adoptar las medidas necesarias para efectuar las reparaciones a los desperfectos presentados en el departamento 207 de los denunciados, y además, no adoptar las medidas para cumplir con lo estipulado en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
- (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector que ofrece tales productos, en la medida que el no cumplir con entregar el departamento en buen estado y, conforme lo señalado en la norma de la materia, puede generar desconfianza, dado que los consumidores dudarían de lo ofrecido por las empresas inmobiliarias.
- (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa que el departamento adquirido no se encontraba en buen estado y no cumplía con lo señalado en la norma pertinente.

88. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de

<sup>17</sup>

**LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a [REDACTED] con una multa de DOS Y MEDIA (2,5) Unidades Impositivas Tributarias; de acuerdo al siguiente detalle:

Deficiencias	Multa
a. Los ductos ubicados en la parte exterior del departamento no muestran acabados adecuados.	0,5
b. Los fierros de construcción expuestos, palos de madera que cubren uniones de concreto, bolsas de plástico y en las uniones de las paredes se ha colocado tecknopor.	1
c. Levantamiento de cerámico en enchape en el baño.	0,5
d. Colocación de planchas de tecknopor en ductos de ventilación de los baños.	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>2,5 UIT</b>

Respecto a las deficiencias encontradas en las áreas comunes del Edificio.

89. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que la denunciada entregó las áreas comunes del Edificio con una serie de deficiencias.
90. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la denunciada, se debe tener en cuenta los siguientes factores.
- (i) **Daño resultante de la infracción:** se le ha causado un daño a los denunciados, en la medida que [REDACTED] les entregó las áreas comunes con deficiencias, no permitiendo a los denunciados hacer un uso integral y adecuado de los mismos.
  - (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el beneficio obtenido por la denunciada estaría dado por el ahorro que significó el no adoptar las medidas necesarias para efectuar las reparaciones a los desperfectos presentados en el Edificio de los denunciados, y además, no adoptar las medidas para cumplir con lo estipulado en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
  - (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector que ofrece tales productos, en la medida que el no cumplir con entregar las áreas comunes en buen estado y, conforme lo señalado en la norma de la materia, puede generar desconfianza, dado que los consumidores dudarían de lo ofrecido por las empresas inmobiliarias.
  - (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa que las áreas comunes adquiridas no se encontraban en

buen estado y no cumplían con lo señalado en la norma pertinente.

91. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a [REDACTED] con una multa de TRES Y MEDIA (3,5) Unidades Impositivas Tributarias; de acuerdo al siguiente detalle:

Deficiencias	Multa
a. Los tubos de rebose de los tanques de agua;	0,5
b. La presencia de óxido de la rejilla de la cisterna de desagüe;	0,20
c. La tubería contra incendio no cuenta con el número de colgadores suficientes para su debido sostenimiento. Se han colocado únicamente dos colgadores uno en cada extremo.	0,8
d. El cuarto de bombas se ha convertido en un almacén de depósito de desmonte, material sobrante de construcción y mobiliario que impiden realizar una operación adecuada en caso de emergencia.	2
<b>TOTAL</b>	<b>3,50 UIT</b>

Respecto a la presencia de fisuras y rajaduras del departamento 207 y en el Edificio.

92. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que la denunciada entregó el departamento 207 y las áreas comunes del Edificio con una serie de deficiencias.
93. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la denunciada, se debe tener en cuenta los siguientes factores.
- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha causado un daño a los denunciados, en la medida que no pudieron disponer de su Departamento ni de las áreas comunes, habiendo cancelado la suma ascendente a S/. 350 400,00 por un bien inhabitable; asimismo, se han visto limitados en la facultad de hacer uso de su propiedad de acuerdo al fin para que estaba destinado.
  - (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el beneficio obtenido por la denunciada estaría dado por el ahorro que significó el no construir el Edificio y por ende el Departamento de propiedad de los denunciados de acuerdo a las normas técnicas de construcción, asegurando la viabilidad del proyecto. Asimismo, ante el Informe de realizado por Defensa Civil, [REDACTED] no adoptó las medidas correctivas necesarias para efectuar la devolución del dinero pagado por los denunciados, en caso no fuera factible realizar las reparaciones de los inmuebles.

- (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector inmobiliario, en la medida que el no cumplir con entregar las áreas comunes y Departamentos en buen estado y, conforme lo señalado en las normas de la materia, puede generar desconfianza, dado que los consumidores dudarían que los inmuebles que adquieran cumplan con las condiciones de habitabilidad.
  - (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa que los bienes inmuebles adquiridos no se encontraban en buen estado y no cumplían con lo señalado en las normas técnicas pertinentes, lo cual ocasionaría que estos sean imposibles de habitar.
94. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a [REDACTED] con una multa de CINCUENTA (50) Unidades Impositivas Tributarias.

Respecto a la falta de entrega de los planos.

95. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** se le ha causado un daño a los denunciantes, en la medida que [REDACTED] no cumplió con entregarle los planos de su departamento y de las áreas comunes el Edificio, los cuales son importantes para conocer la construcción de tales inmuebles. Asimismo, dicha conducta generó que la denunciante tuviera que recurrir a la Municipalidad de Santiago de Surco, para poder obtener los referidos planos.
  - (ii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector que ofrece tales productos, en la medida que el no cumplir con entregar los planos de los inmuebles, puede generar desconfianza, dado que los consumidores dudarían de lo ofrecido por las empresas inmobiliarias.
  - (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta en tanto cualquier consumidor pondría en conocimiento de la Autoridad Administrativa la falta de idoneidad del servicio.
96. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110º de La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas,

considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

97. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer una multa ascendente a UNA (1) Unidad Impositiva Tributaria.

### Multa final

98. Por lo expuesto, la sanción final a imponerse a [REDACTED] por las infracciones cometidas asciende a CINCUENTA Y SIETE (57) UITs, conforme el siguiente detalle:

Deficiencias	Multa
a. Los ductos ubicados en la parte exterior del departamento no muestran acabados adecuados.	0,5
b. Los fierros de construcción expuestos, palos de madera que cubren uniones de concreto, bolsas de plástico y en las uniones de las paredes se ha colocado tecknopor.	1
c. Levantamiento de cerámico en enchape en el baño.	0,5
d. Colocación de planchas de tecknopor en ductos de ventilación de los baños.	0,5
e. Los tubos de rebose de los tanques de agua;	0,5
f. La presencia de óxido de la rejilla de la cisterna de desagüe;	0,20
g. La tubería contra incendio no cuenta con el número de colgadores suficientes para su debido sostenimiento. Se han colocado únicamente dos colgadores uno en cada extremo.	0,8
h. El cuarto de bombas se ha convertido en un almacén de depósito de desmonte, material sobrante de construcción y mobiliario que impiden realizar una operación adecuada en caso de emergencia.	2
i. La presencia de fisuras y grietas en el departamento 207 y áreas comunes del Edificio	50
j. La falta de entrega de los planos	1
<b>MULTA FINAL</b>	<b>57 UITs</b>

### De las costas y costos del procedimiento

99. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>18</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar

<sup>18</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y

el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.

100. En la medida que ha quedado acreditada las infracciones cometidas por [REDACTED] la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00<sup>19</sup>.
101. Sin perjuicio de ello y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

## RESUELVE

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Príncipe [REDACTED] y la señora [REDACTED] Osorio [REDACTED] contra [REDACTED] [REDACTED] por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, en el extremo referido a que la empresa denunciada: (i) le habría entregado el Departamento 207 y el Edificio con fallas estructurales las mismas que generaron fisuras y grietas en los referidos bienes.

**SEGUNDO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Príncipe [REDACTED] y la señora [REDACTED] Osorio [REDACTED] contra [REDACTED] [REDACTED] por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que en el departamento N° 201 se presentaron los siguientes defectos: (i) los ductos ubicados en la parte exterior del departamento no muestran acabados adecuados; (ii) los fierros de construcción expuestos, palos de madera que cubren uniones de concreto, bolsas de plástico y en las uniones de las paredes se ha colocado tecnopor; (iii) levantamiento de cerámico en enchape en el baño; y, (iv) colocación de planchas de tecnopor en ductos de ventilación de los baños.

**TERCERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Príncipe [REDACTED] y la señora [REDACTED] Osorio [REDACTED] contra [REDACTED] [REDACTED] por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que en el Edificio "Lomas de Jacarandá" se presentaron los siguientes defectos: (i) los tubos de rebose de los tanques de agua; (ii) la presencia de óxido de la rejilla de la cisterna de desagüe; (iii) la tubería contra incendio no cuenta con el número de colgadores suficientes para su debido sostenimiento. Se han colocado únicamente dos colgadores uno en cada extremo; y, (iv) el cuarto de bombas se ha convertido en un almacén de depósito de desmonte,

---

costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>19</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

material sobrante de construcción y mobiliario que impiden realizar una operación adecuada en caso de emergencia.

**CUARTO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Príncipe [REDACTED] la señora [REDACTED] Osorio [REDACTED] contra [REDACTED] [REDACTED] por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no cumplió con entregarle los planos del Departamento 207 y de las áreas comunes del Edificio “Lomas de Jacarandá”.

**QUINTO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Príncipe [REDACTED] y la señora [REDACTED] Osorio [REDACTED] contra [REDACTED] [REDACTED] por presunta infracción al artículo 80° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no les ofreció un servicio de posventa.

**SEXTO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Príncipe [REDACTED] y la señora [REDACTED] Osorio [REDACTED] contra [REDACTED] [REDACTED] por infracción al artículo 49° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la Cláusula Vigésima del Contrato de Compraventa suscrito por las partes sea una cláusula abusiva que coloque al consumidor en situación de indefensión.

**SÉTIMO:** ordenar a [REDACTED] que en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con entregarle a los denunciantes un departamento nuevo y de estreno, que cumpla con el Reglamento Nacional de Construcciones y con las condiciones de seguridad de Defensa Civil, con características iguales o mejores a la adquirida; ubicado en el mismo distrito y en una urbanización con las características a satisfacción de la parte denunciante; o, en su defecto, pagarles el precio correspondiente a un departamento de las mismas condiciones que el adquirido inicialmente.

**OCTAVO:** imponer a [REDACTED] las siguientes sanciones:

Deficiencias	Multa
e. Los ductos ubicados en la parte exterior del departamento no muestran acabados adecuados.	0,5
f. Los fierros de construcción expuestos, palos de madera que cubren uniones de concreto, bolsas de plástico y en las uniones de las paredes se ha colocado tecknopor.	1
g. Levantamiento de cerámico en enchape en el baño.	0,5
h. Colocación de planchas de tecknopor en ductos de ventilación de los baños.	0,5
k. Los tubos de rebose de los tanques de agua;	0,5
l. La presencia de óxido de la rejilla de la cisterna de desagüe;	0,20

m. La tubería contra incendio no cuenta con el número de colgadores suficientes para su debido sostenimiento. Se han colocado únicamente dos colgadores uno en cada extremo.	0,8
n. El cuarto de bombas se ha convertido en un almacén de depósito de desmonte, material sobrante de construcción y mobiliario que impiden realizar una operación adecuada en caso de emergencia.	2
o. La presencia de fisuras y grietas en el departamento 207 y áreas comunes del Edificio	50
p. La falta de entrega de los planos	1
<b>MULTA FINAL</b>	<b>57 UITS</b>

Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**NOVENO:** ordenar a [REDACTED] que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciante podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

**DÉCIMO:** disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo<sup>21</sup> 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO PRIMERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>22</sup>. Cabe

<sup>21</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>22</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

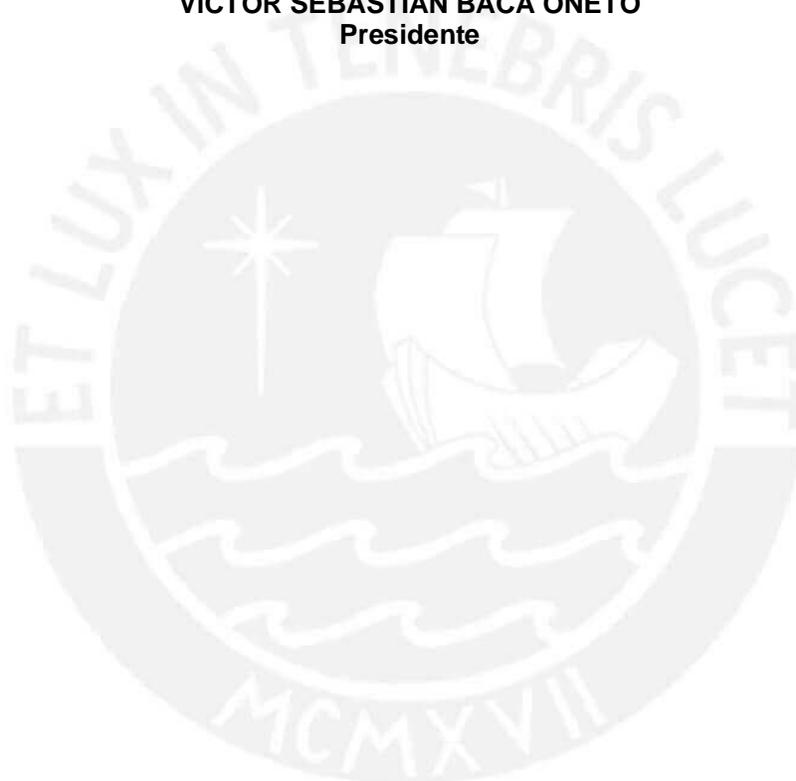
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"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. El plazo para interponer dicho recurso

señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>23</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados: Sr. Víctor Sebastián Baca Oneto, Sr. Javier Cavero – Egúsqiza Zariquiey y Sra. María Luisa Egúsqiza Mori.**

**VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
Presidente



---

es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>23</sup>

**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.

M-CPC-05/1A

## RESOLUCIÓN FINAL N° 814-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA  
DENUNCIANTE : [REDACTED]  
(LA SEÑORA URBANO)  
DENUNCIADA : [REDACTED]  
(LA SEÑORA FALCIANI)  
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS  
ACTIVIDAD : SERVICIOS INMOBILIARIOS

**MULTA: 3 UIT**

Lima, 9 julio de 2013

### ANTECEDENTES

1. El 4 de enero de 2013, complementado con el escrito del 16 de enero de 2013, la señora Urbano denunció a la señora Falciani por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> (en adelante, el Código), señalando que:
  - (i) En 21 de septiembre de 2011, adquirió de la señora Falciani el Departamento N° 401 y el Estacionamiento N° 6 ubicados en “El Edificio Residencial Lupino” de la Calle Allamanda Manzana C, Lote 6, Sección N° 2, Urb. Floresta de Monterrico, distrito de Santiago de Surco, el mismo que viene habitando desde marzo del 2012.
  - (ii) Pese a que efectuó el pago según lo acordado, la denunciada no ha cumplido con efectuar las reparaciones que se han presentado. Los arreglos que debían efectuarse en el referido departamento son los siguientes:
    - (i) Arreglar todas las fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento.
    - (ii) Cambiar el medidor principal de agua.

<sup>1</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

M-CPC-05/1A

- (iii) La colocación de 9 tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los 4 baños.
- (iv) La colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina.
- (v) La colocación de 3 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería.
- (vi) La colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma.
- (vii) Cambiar las chapas manchadas de pintura en las 9 puertas del departamento por otras nuevas, brillantes y de mejor calidad.
- (viii) Cambiar la puerta principal que presentaba un polvillo por una con mejor calidad de madera y con el acabado ofrecido.
- (ix) Cambiar los escalones de la escalera interior que conduce a la terraza que se encuentran cuarteados por otros de mejor calidad.
- (x) Arreglar el parquet levantado de la sala cerca de la mampara.

2. Mediante Resolución N° 2 del 13 de febrero de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia contra la señora Falciani y resolvió lo siguiente:

*“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 4 de enero de 2013, complementado con el escrito del 16 de enero de 2013, presentada por la señora [REDACTED] Urbano [REDACTED] contra la señora [REDACTED] Falciani [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 79º numeral 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría entregado a la denunciante un departamento con desperfectos y sin realizar las correspondientes reparaciones que se detallan a continuación:*

- (i) Arreglar todas las fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento.*
- (ii) Cambiar el medidor principal de agua.*
- (iii) La colocación de 9 tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los 4 baños.*
- (iv) La colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina.*
- (v) La colocación de 3 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería.*
- (vi) La colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma.*
- (vii) Cambiar las chapas manchadas de pintura en las 9 puertas del departamento por otras nuevas, brillantes y de mejor calidad.*
- (viii) Cambiar la puerta principal que presentaba un polvillo por una con mejor calidad de madera y con el acabado ofrecido.*
- (ix) Cambiar los escalones de la escalera interior que conduce a la terraza que se encuentran cuarteados por otros de mejor calidad.*
- (x) Arreglar el parquet levantado de la sala cerca de la mampara”.*

3. Mediante escrito de fecha 26 de febrero de 2013, la señora Falciani presentó sus descargos y señaló que:

M-CPC-05/1A

- (i) La denunciante nunca le comunicó algún reclamo respecto a los acabados de su departamento, recién ha tomado conocimiento de los hechos a través de la presente denuncia.
  - (ii) De acuerdo a la cláusula séptima del contrato de compraventa la denunciante contaba con un plazo de 90 días desde la fecha de entrega del departamento para comunicar cualquier observación del inmueble.
  - (iii) En la hoja de acabados anexa al contrato de compraventa no se mencionó ninguna tapa para las llaves de las áreas de servicio.
  - (iv) De las fotografías presentadas por la denunciante no se observa que los escalones de las escaleras estén cuarteados.
  - (v) El reclamo sobre la puerta principal es un reclamo fuera de contexto porque la denunciante solicitó que se instale una puerta de cedro cuando la puerta que obra en el departamento es de dicha madera.
  - (vi) El parquet del piso de la sala se encuentra levantado por el mal uso e inadecuado mantenimiento que la denunciante le había dado.
  - (vii) Es probable que hayan manipulado el medidor de agua para que no registre el consumo real.
  - (viii) Sobre las nueve (9) chapas, es preciso mencionar que el mismo no cuestiona su funcionamiento sino el hecho que estén manchadas con pintura, lo cual podría haber sido ocasionado por la denunciante.
  - (ix) Respecto a las fisuras y grietas estas pueden ser propias del asentamiento de la construcción del edificio sobre el terreno, lo cual se da en todas las construcciones nuevas y se presentan en un periodo de un año.
4. A través del escrito de fecha 18 de marzo de 2013, la señora Urbano acotó que la denunciada nunca emitió un Acta de Entrega del departamento como se dispuso en la cláusula séptima del contrato de compraventa del inmueble, motivo por el cual sus reclamos respecto a los desperfectos en el departamento fueron presentados de forma personal a la denunciada.
5. El 13 de mayo de 2013, se llevó a cabo una inspección al departamento de la denunciante con la participación de ambas partes del procedimiento, dejándose constancia de lo visualizado en la respectiva acta que obra en el expediente.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre las imputaciones realizadas

6. Mediante Resolución N° 2 del 13 de febrero de 2013 la Secretaría Técnica imputó como presuntos hechos infractores los siguientes:
7. Tal como se ha señalado en los antecedentes, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 2, imputó a título de cargo de la señora Falciani las presuntas infracciones de los artículos 18º, 19º y 79º numeral 2 del Código. Sin embargo, luego de evaluar los hechos denunciados por la señora Urbano, se ha podido verificar que estos se encuentran referidos únicamente a la presunta infracción a los artículos 18º, 19º del Código, más no a al artículo 79º numeral 2 de dicho

M-CPC-05/1A

- cuerpo normativo, referido a la posibilidad de expresar su desaprobación sobre los desperfectos advertidos en el inmueble adquirido.
8. Ello, en la medida que la señora Urbano cuestionó la idoneidad del inmueble vendido por el denunciado y no alguna restricción que haya tenido para presentar su desaprobación sobre los desperfectos o deficiencias advertidas en el inmueble, hecho previsto en el artículo 79º numeral 2 del Código.
  9. En ese sentido, este Colegiado considera que únicamente corresponde efectuar el análisis sobre la presunta vulneración a los artículos 18º y 19º del Código por parte de la señora Falciani, dejando de lado el análisis del artículo 79º numeral 2 del mismo cuerpo legal.

### **Sobre el deber de idoneidad**

10. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>2</sup>.
11. 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, 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 las fisuras y grietas en las paredes de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna
12. La señora Urbano manifestó que la señora Falciani entregó el departamento con desperfectos y no cumplió con efectuar los arreglos de todas las fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento.
13. Por su parte, la señora Falciani indicó que las fisuras y grietas son propias del asentamiento de la construcción del edificio sobre el terreno, lo cual se da en todas las construcciones nuevas.

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
**Artículo 18º.- 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.

14. Sobre el particular, cabe mencionar que la denunciante presentó como medio de prueba la Carta N° 0430-2013/CP/CDL/CIP de fecha 19 de febrero de 2013, mediante la cual el Centro de Peritaje del Colegio de Ingenieros de Lima atiende su solicitud a efectos que se nombre un perito y compruebe la existencia de fisuras en su departamento; sin embargo, dicho medio probatorio sólo es una solicitud para efectuar una pericia y no un informe pericial como lo alegó la denunciante.
15. Obra en el expediente un CD presentado por la denunciante que contiene fotografías donde se visualizan fisuras y grietas en paredes; sin embargo, de dichas fotografías no se puede advertir si las mismas corresponden a grietas y fisuras de las habitaciones del departamento de la denunciante.
16. No obstante, a fin de contar con mayores elementos de juicio la Secretaría Técnica llevó a cabo una diligencia de inspección el 13 de mayo de 2013, en la que según la respectiva acta se dejó constancia de lo siguiente:

*“(…) Las fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento: Se presentan fisuras en las paredes y techos de los 3 dormitorios, baños\* sala, comedor, terraza y escalera interna. \*Baño principal y en el cuarto de servicios solo se verificó fisuras en la columna (…)”*

17. Asimismo, si bien la denunciada ha señalado que las grietas y fisuras se deberían al asentamiento de la construcción, no ha presentado medio de prueba alguno que acredite su afirmación.
18. Considerando que mediante la inspección se ha verificado la existencia de fisuras y grietas en el departamento de la señora Urbano, y que el denunciado no ha acreditado que las mismas se originaron por el asentamiento del edificio donde se ubica el departamento de la denunciante ni alguna otra causa que lo exima de responsabilidad se ha podido verificar la infracción denunciada en este extremo, por lo que corresponde declararlo fundado por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(ii) Sobre el medidor de agua

19. La señora Urbano señaló que la denunciada no habría reparado el medidor principal de agua. Por su parte, la denunciada alegó que era muy probable que se haya manipulado el medidor para que no registre el consumo real.
20. Al respecto, obra en el expediente<sup>3</sup> el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, donde se dejó constancia de lo siguiente:

*“(…) Si el medidor principal de agua necesita ser cambiado;*

---

<sup>3</sup> Ver de fojas 53 a fojas 55.

*Se verifica que el medidor de agua del departamento de propiedad de la denunciante registra al momento de abrir alguna llave del departamento, por la que se verifica que este si estaría funcionando (...)*”.

21. Del Acta de Inspección se ha acreditado que el medidor de agua se encuentra en funcionamiento por lo que no se ha podido acreditar el defecto denunciado. Por dicho motivo, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

(iii) Sobre las tapas de madera de los cuatro (4) baños

22. La señora Urbano señaló que la denunciada no cumplió con colocar las nueve (9) tapas de madera que sirven para cubrir las llaves de agua de los cuatro (4) baños del departamento. Por su parte, la señora Falciani manifestó que en el anexo de acabados del contrato de compraventa del departamento de la denunciante no se ofreció la colocación de tapas para las llaves de los baños.

23. De las fotografías<sup>4</sup> presentadas por la señora Urbano se observa que las llaves de agua no cuentan con tapas que las cubran:

24. Obra en el expediente<sup>5</sup> el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, donde se dejó constancia de los siguiente:

*“(...)  
Si falta la colocación de 9 tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los 4 baños:  
Se verifica que son seis (6) tapas de los baños; las mismas que se pudo verificar que no estaban colocadas. (...)”*

25. Al respecto, cabe señalar que esta Comisión es de la opinión que el hecho que la colocación de las tapas para las llaves de agua no estén contempladas en el contrato de compraventa, no enerva la responsabilidad de la denunciada de instalarlas, toda vez que, un consumidor en condiciones generales esperaría que al momento de adquirir el departamento este cuente con los acabados mínimos, como la colocación de todas las tapas de las instalaciones efectuadas en el inmueble, en tanto ello significa un mecanismo de seguridad y una característica estética del propio departamento.

26. En tal sentido, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código, en tanto que de las fotos y el Acta de Inspección que obran en el expediente se ha acreditado que la denunciada no ha cumplido con instalar las tapas de madera de las llaves de agua.

(iv) Sobre las dos (2) tapas de madera de las llaves de agua de la cocina

27. La denunciante indicó que la señora Falciani no colocó las dos (2) tapas de madera que sirven para cubrir las llaves de agua de la cocina de su departamento.

<sup>4</sup> Ver a fojas 16 del Expediente, la denunciante presento 62 fotos.

<sup>5</sup> Ver de fojas 53 a fojas 55 del Expediente.

28. Obran en el expediente algunas fotografías<sup>6</sup> presentadas por la señora Urbano donde se observan que las llaves de agua no cuentan con tapas que las cubran.
29. Asimismo, en el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se dejó constancia de lo siguiente:

*“(...)  
Si falta la colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina  
Se verifica que no están colocadas las referidas tapas (...)”*

30. En base a los referidos medios probatorios se ha podido acreditar el defecto denunciado, sin que la señora Falciani pueda desvirtuar su responsabilidad sobre el hecho denunciado en este extremo de la denuncia.
31. En tal sentido, del Acta de Inspección y las fotos adjuntas a la denuncia se advierte que la señora Falciani no instaló las tapas de madera de las llaves de la cocina del inmueble de la denunciante, por consiguiente corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

(v) Sobre las tres (3) tapas de madera de las llaves de agua de la lavandería

32. La señora Urbano manifestó que la señora Falciani no colocó las tres (3) tapas de madera que sirven para cubrir las llaves de agua de la lavandería de su departamento.
33. Obran en el expediente<sup>7</sup>, fotografías presentadas por la señora Urbano donde se observan que llaves de agua no cuentan con tapas que las cubran.
34. En el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se dejó constancia de lo siguiente:

*“(...)  
Si falta la colocación de 3 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería  
Se verifica que son cuatro (4) tapas de la lavandería, las mismas que se pudo verificar que no estaban colocadas. (...)”*

35. En el mismo sentido del extremo precedente, en la medida que el defecto denunciado constituye una afectación al deber de idoneidad y se ha podido acreditar su existencia, sin que la parte denunciada acredite algún eximente de responsabilidad, este Colegiado considera que ha quedado configurada la infracción denunciada en este extremo de la denuncia.
36. En tal sentido, del Acta de Inspección y las fotos adjuntas a la denuncia se advierte que la señora Falciani no instaló las tapas de madera de las llaves de la lavandería

---

<sup>6</sup> Vid: nota 4.

<sup>7</sup> Vid: nota 4.

del inmueble de la denunciante, por consiguiente corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(vi) Sobre las dos (2) tapas de madera de las llaves de agua de la terma

37. La señora Urbano manifestó que la señora Falciani no colocó las dos (2) tapas de madera que sirven para cubrir las llaves de agua de la terma instalada en su departamento.

38. En el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se dejó constancia de lo siguiente:

*“(...)  
Si falta la colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma  
Se verifica que no estaban colocadas las referidas tapas. (...)”*

39. Del mismo modo que en los análisis previos, se ha podido verificar el defecto denunciado, sin que la denunciada acredite alguna justificación que lo exima de responsabilidad, por lo que ha quedado configurada la presente infracción.

40. En tal sentido, del Acta de Inspección se advierte que la señora Falciani no instaló las tapas de madera de las llaves de la terma del inmueble de la denunciante, por consiguiente corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(vii) Sobre las chapas de las puertas manchadas con pintura

41. La denunciante aseveró que la señora Falciani no cambió las chapas manchadas de pintura de las nueve (9) puertas de su departamento.

42. Al respecto, la denunciada precisó en su escrito de descargos que las manchas de pintura que refirió la señora Urbano podría haber sido ocasionado por la propia denunciante, en la medida que viene habitando el departamento alrededor de un año.

43. Obra en el expediente, fotografías<sup>8</sup> presentadas por la señora Urbano donde se observan que las llaves de las puertas presentan manchas.

44. En el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se dejó constancia de lo siguiente:

*“(...)  
Si las chapas presentan manchas de pintura en las 9 puertas del departamento;  
  
En el departamento se verifican 11 puertas de éstas una (1) chapa (del baño de terraza) se verifica que presenta manchas de pintura; asimismo, se verifican (5)*

<sup>8</sup> Vid: nota 4.

*chapas que presentan manchas, las mismas que no se pueden determinar producto de que son. (...)*"

45. Al respecto, es importante mencionar que en el Acta de Inspección se ha verificado que existían 11 chapas en el departamento de la denunciante de las cuales 6 estaban manchadas.
46. De otro lado, si bien la denunciada ha acotado que las manchas que presentan las chapas de las puertas del departamento de la señora Urbano pudieron haber sido ocasionadas por un tercero, no ha presentado medio de prueba que acredite su alegación.
47. Según los medios probatorios que obran en el expediente se ha acreditado que las chapas de las puertas del departamento de la denunciante estaban manchadas, con lo que ha quedado verificado la ocurrencia del hecho denunciado, sin que la señora Falciani haya acreditado alguna causa que exima de responsabilidad.
48. Por lo expuesto, este Colegiado considera que ha quedado acreditado el defecto denunciado, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(viii) Sobre la puerta principal

49. La señora Urbano señaló que la puerta principal presentaba polvillo por lo que solicitó a la denunciada su cambio por otra con una mejor calidad. Por su parte, la señora Falciani acotó que la puerta instalada en el departamento de la denunciante era de madera tipo cedro por lo que no era posible colocar una de mejor calidad.
50. En el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se dejó constancia de lo siguiente:

*"(...)  
Si la puerta principal presenta un polvillo  
Se verifico que la puerta presenta un polvillo proveniente de la madera (...)"*

51. En base a los referidos medios probatorios se ha podido observar la existencia del defecto denunciado por la señora Urbano, sin que la parte denunciada haya prestado causa alguna que la exima de responsabilidad, por lo que a criterio de este Colegiado ha quedado configurada la infracción denunciada.
52. Por lo expuesto, del acta de inspección se ha acreditado que efectivamente el defecto denunciado por la señora Urbano, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

(ix) Sobre la escalera interior

53. La señora Urbano manifestó que los escalones de la escalera interior de su departamento estaban cuarteados por lo que solicitó que se cambiaran por otros

M-CPC-05/1A

de una madera de mejor calidad; sin embargo, la denunciada no ha cumplido con realizar el cambio requerido.

54. Obra en el expediente<sup>9</sup> algunas fotografías presentadas por la señora Urbano donde se observan escalones rajados.
55. Del mismo modo, de la revisión del Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se ha podido observar que se dejó constancia de lo siguiente:

“(...)  
Si los escalones de la escalera interior que conduce a la terraza se encuentran cuarteados;  
Se verifica que los escalones (tablas de madera) presentan líneas pronunciadas y visibles. (...)”

56. En base a los referidos medios probatorios, se ha podido verificar el defecto denunciado por la señora Urbano, sin que se haya podido acreditar alguna causa que exima de responsabilidad a la parte denunciada.
57. En tal sentido, del Acta de Inspección y las fotos adjuntas a la denuncia se advierte que los escalones de la escalera principal del departamento de la señora Urbano presentan rajaduras, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(x) Sobre el parquet de la sala

58. La señora Urbano manifestó que informó a la señora Falciani que el parquet de la sala de su departamento se había levantado y le requirió que lo reparara.
59. Obra en el expediente<sup>10</sup> algunas fotografías presentadas por la señora Urbano donde se observa el parquet levantado. Sin embargo, no ha sido posible verificar si estas fotos corresponden al mismo parquet materia de denuncia, por lo que la Secretaría Técnica en ejercicio de sus facultades y con la finalidad de dilucidar el hecho materia de denuncia llevó a cabo una diligencia de inspección el 13 de mayo de 2013 en el inmueble de la denunciante, donde se dejó constancia de lo siguiente:

“(...)  
Si el parquet de la sala de la mampara está levantado;  
No se verifica que éstos estén levantados; no obstante ello, presenta un sonido distinto al resto del parquet (...)”

60. En base a lo constatado por la Secretaría Técnica, sin que la denunciante haya presentado observación alguna a la correspondiente acta, se ha podido verificar que el parquet de la denunciante no se encuentra levantado y que solamente existiría un supuesto ruido, lo cual no resulta suficiente para poder concluir sobre la existencia del defecto denunciado.

---

<sup>9</sup> Vid: nota 4.  
<sup>10</sup> Vid: nota 4.

61. En la medida que ha quedado acreditado que el parquet de la sala no se encuentra levantado, no se ha podido verificar la existencia del defecto denunciado en este extremo de la denuncia, por lo que corresponde declararlo infundado por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

### Sobre las medidas correctivas

62. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
63. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>11</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se

<sup>11</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

- produzca nuevamente en el futuro<sup>12</sup>.
64. La señora Urbano solicitó como medida correctiva que se efectúen los arreglos de los defectos denunciados.
65. En el presente caso, ha quedado acreditado que la señora Falciani no cumplió con brindar un producto idóneo a la señora Urbano, en tanto han quedado acreditado la existencia de diversos desperfectos en el departamento adquirido.
66. En ese sentido, según lo expuesto corresponde ordenar a la señora Falciani como medida correctiva que en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con:
- (i) Reparar las grietas y fisuras en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento.
  - (ii) Colocar las nueve (9) tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los cuatro (4) baños.
  - (iii) Colocar las dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina.
  - (iv) Colocar las tres (3) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería.
  - (v) Colocar las dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma.
  - (vi) Cambiar o reparar las chapas de las puertas del departamento que están manchadas.
  - (vii) Efectuar el cambio de la puerta principal por una nueva de las mismas características a la ofrecida en el contrato de compraventa a la denunciante.
  - (viii) Reparar los escalones que se encuentran cuarteados en la escalera interior que conduce a la terraza.
67. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código<sup>13</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010.

<sup>12</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

<sup>13</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción<sup>14</sup>.

68. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>15</sup>.

### Graduación de la sanción

69. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
70. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado; (ii) la probabilidad de detección de la infracción; (iii) el daño resultante de la infracción, entre otros<sup>16</sup>.

---

#### Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos.

14 **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

#### Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

15 **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

#### Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

16 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  2. La probabilidad de detección de la infracción.
  3. El daño resultante de la infracción.
  4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
  2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
  3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

M-CPC-05/1A

71. En tal sentido, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- (i) **Beneficio ilícito:** es el ahorro obtenido por el proveedor en no efectuar las reparaciones detectadas en el departamento, así como el ahorro en no implementar los mecanismos de fiscalización y control de calidad necesarios para evitar que los departamentos que construya cumplan con lo pactado inicialmente con sus compradores.
- (ii) **Daño al consumidor:** en el presente caso el daño al consumidor consiste en las fallidas expectativas de la parte denunciante al no haber recibido el departamento materia de denuncia de acuerdo a lo acordado con la señora Falciani. En efecto, dichos desperfectos u omisiones le ha generado una serie de incomodidades al tener que invertir tiempo y esfuerzos con la finalidad que el denunciado realice las obras correspondientes. Del mismo modo, esta Comisión estima pertinente en el caso materia de análisis, considerar la gravedad del daño ocasionado al consumidor debido a la gran cantidad de defectos que presentó el inmueble de la denunciante, situación que no resulta razonable en un departamento adquirido como nuevo.
- (iii) **Daño en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector relacionado a las empresas que se dedican a la venta de inmuebles, en la medida que se ha generado desconfianza en los consumidores de que no se cumpla con entregar un bien con las características y las condiciones que se ofrecieron desde un principio.

72. Considerando estos factores de graduación, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer una multa por cada extremo declarado fundado, ascendente a:

---

4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.

5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.

3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

M-CPC-05/1A

Infracciones constituidas por los desperfectos del departamento		
1	fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento	0,80 UIT
2	No se han colocado 9 tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los 4 baños.	0,30 UIT
3	No se han colocado 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina	0,30 UIT
4	No se han colocado 3 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería	0,30 UIT
5	No se han colocado 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma.	0,30 UIT
6	Las chapas de las 9 puertas del departamento están manchadas de pintura.	0,30 UIT
7	La puerta principal presentaba polvillo.	0,30 UIT
8	Los escalones de la escalera interior que conduce a la terraza se encuentran cuarteados	0,40 UIT
<b>TOTAL</b>		<b>3 UIT</b>

73. Considerando lo señalado en el cuadro precedentemente, la Comisión considera que corresponde sancionar a la señora Falciani con una multa de TRES (3) UIT, en los referidos extremos denunciados.
74. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110º del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
75. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer a la señora Falciani una multa ascendente a TRES (3) UIT.

#### **Sobre las costas y costos del procedimiento**

76. El artículo 7º del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>17</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
77. En la medida que ha quedado acreditado que la señora Falciani no cumplió con brindar un servicio idóneo al denunciante, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de

<sup>17</sup>

#### **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 7º.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido la denunciada o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

M-CPC-05/1A

notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>18</sup>.

78. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] Urbano [REDACTED] contra la señora [REDACTED] Falciani [REDACTED] por infracciones de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado los defectos denunciados en el Departamento 401 por la parte denunciante en los siguientes extremos: (i) fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento; (ii) no se han colocado nueve (9) tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los cuatro (4) baños; (iii) no se han colocado dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina; (iv) no se han colocado tres (3) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería; (v) no se han colocado dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma; (vi) las chapas de algunas de las puertas del departamento están manchadas de pintura; (vii) la puerta principal presentaba polvillo; y, (viii) los escalones de la escalera interior que conduce a la terraza se encuentran cuarteados, en tanto se ha acreditado los defectos denunciados por la parte denunciante.

**SEGUNDO:** declarar infundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] Urbano [REDACTED] contra la señora [REDACTED] Falciani [REDACTED] por infracciones de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se ha verificado los defectos denunciados en el Departamento 401 por la parte denunciante en los siguientes extremos: (i) medidor principal de agua averiado y (ii) parquet de la sala levantado, en tanto no se ha acreditado que la denunciada entregó el departamento a la denunciante con dichos defectos.

**TERCERO:** ordenar a la señora [REDACTED] Falciani Bravo como medida correctiva que, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con lo siguiente:

- (i) Reparar las grietas y fisuras en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento.
- (ii) Colocar las nueve (9) tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los cuatro (4) baños.
- (iii) Colocar las dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina.
- (iv) Colocar las tres (3) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería.
- (v) Colocar las dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la

<sup>18</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

- terma.
- (vi) Cambiar o reparar las chapas de las puertas del departamento que están manchadas.
  - (vii) Efectuar el cambio de la puerta principal por una nueva de las mismas características a la ofrecida en el contrato de compraventa a la denunciante.
  - (viii) Reparar los escalones que se encuentran cuarteados en la escalera interior que conduce a la terraza.

**CUARTO:** sancionar a la señora [REDACTED] Falciani [REDACTED] con una multa ascendente a TRES (3) UIT<sup>19</sup>. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** ordenar a la señora [REDACTED] Falciani [REDACTED] que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00 nuevos soles; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, 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 deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

**SEXTO:** disponer la inscripción de la señora [REDACTED] Falciani [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>20</sup>.

**SÉPTIMO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>21</sup>. Cabe señalar que dicho

<sup>19</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI – sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

<sup>20</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

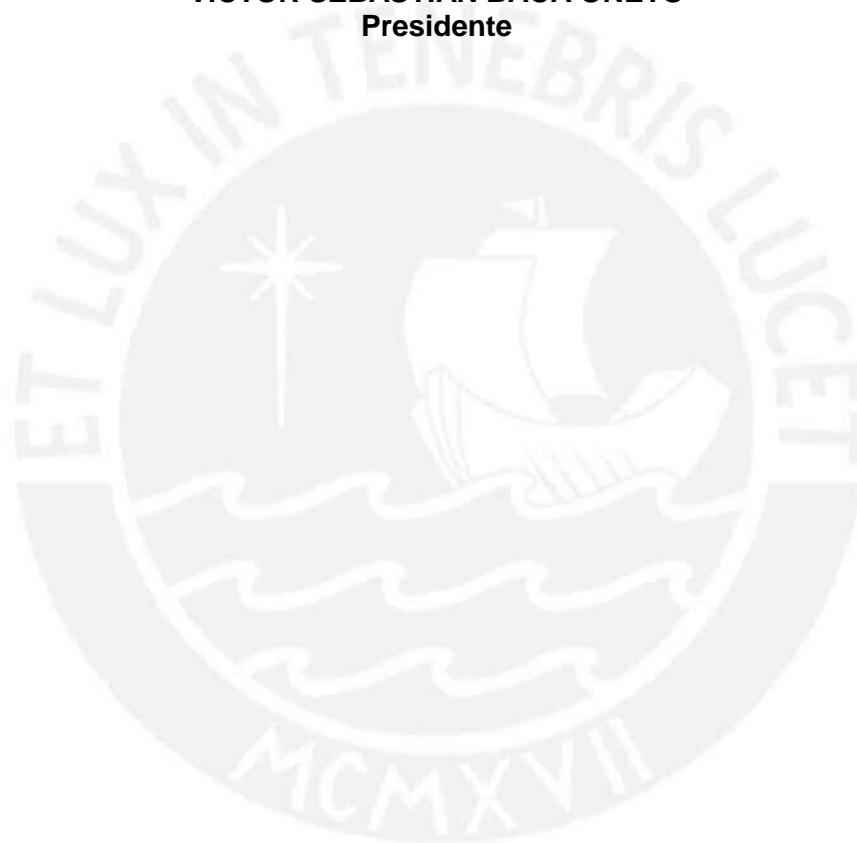
<sup>21</sup> **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-** Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807  
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, 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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días

recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación<sup>22</sup>, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>23</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastián Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Javier Cavero – Egúsqiza Zariquiey.**

**VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
Presidente



---

hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

<sup>22</sup> **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL  
DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.-** Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único  
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

<sup>23</sup> **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.

M-CPC-05/1A

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1557-2014/CC2

**DENUNCIANTE** : [REDACTED] (EL  
**SEÑOR IZAGUIRRE)**  
**DENUNCIADO** : [REDACTED] (EL  
**SEÑOR ZEGARRA-BALLÓN)**  
**MATERIA** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**MEDIDAS CORRECTIVAS**  
**MULTA**  
**COSTAS Y COSTOS**  
**ACTIVIDAD** : **OTROS SERVICIOS PARA EMPRESAS**  
**SANCIÓN** : **1 UIT**

Lima, 10 de junio de 2014

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 03 de enero de 2012, complementado con los escritos de fechas 05 y 22 de marzo de 2012, el señor Izaguirre denunció al señor Zegarra - Ballón<sup>1</sup> por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), señalando que:
  - (i) El 09 de septiembre de 2008, adquirió del señor Zegarra-Ballón el inmueble constituido por el departamento N° 303, los estacionamientos N° 6 y 7 y un depósito del Edificio ubicado en Calle las Laderas N° 527-3, Urbanización Las Casuarinas de Monterrico, distrito de Surco, provincia y departamento de Lima, por un valor total de US\$ 213 000,00, cuya fecha de entrega era el 15 de marzo de 2009. De igual modo, pactó con el denunciado una penalidad ascendente a US\$ 100,00 por cada día de retraso.
  - (ii) El 13 de marzo de 2009, suscribió con el denunciado una cláusula adicional a través de la cual se estableció como nueva fecha de entrega el 31 de julio de 2009.
  - (iii) En atención a que el denunciado incumplió con la entrega del departamento en la fecha pactada y la entrega de la suma de US\$ 6,000.00 como compensación por la prórroga del plazo de entrega del

<sup>1</sup> R.U.C. N° 10092960311 y D.N.I. N° 09296031.

<sup>2</sup> **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

bien materia de denuncia; además de verificar los defectos presentados en su departamento<sup>3</sup>; con fecha 28 de diciembre del 2009, presentó denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión), la cual se tramitó bajo el Expediente N° 3587-2009/CPC, arribando dentro del procedimiento a un acuerdo con el denunciado el 19 de marzo de 2010<sup>4</sup>, el cual fue concluido mediante Resolución N° 1855-2010/CPC, de fecha 13 de agosto de 2010.

- (iv) Agregó que, los compromisos asumidos en el acta de conciliación fueron cumplidos de manera tardía y parcial.
- (v) El 13 de octubre de 2010, suscribieron el documento denominado “*Constancia de pago, declaración de conformidad y compromiso de ejecución*”, acordando que la ejecución de los trabajos que quedaron pendientes del acuerdo conciliatorio se culminarían el 13 de octubre de 2010.
- (vi) Mediante carta notarial de fecha 01 de diciembre de 2010, requirió al denunciado lo siguiente:
  - La transferencia de los equipos e instalaciones de los equipos de agua, desagüe y electricidad del edificio, así como la copia de las facturas de compra, certificados de mantenimiento vigentes, condiciones de garantía, manuales de uso, además de comprobar in situ el correcto funcionamiento y operación de los equipos.

<sup>3</sup> Los defectos presentados fueron los siguientes:

- (i) El proveedor denunciado instaló:
  - Porcelanatos quiñados en diferentes ambientes del departamento.
  - Griferías (tinas) que no corresponderían a las bases en los baños interiores.
  - Reposteros, puertas y marcos quiñados que, en algunos casos, no se encontrarían debidamente acabados.
- (ii) Instaló de forma defectuosa el piso de madera, toda vez que éste presenta grietas, hendiduras y rajaduras.
- (iii) No contaba con sistema contra incendios ni con sistema de evacuación de basura.
- (iv) Algunas conexiones eléctricas se encontraban expuestas.
- (v) No reparó la cortina malograda por el operario que resanó la puerta del cuarto de servicio.
- (vi) No cambió los porcelanatos quiñados en los diferentes ambientes del departamento.
- (vii) No resanó o cambió la puerta principal.

<sup>4</sup> En el acuerdo establecido en el Acta de Audiencia de Conciliación Expediente N° 3587-2009/CPC, suscrita por las partes, el denunciado se comprometió a lo siguiente: (i) pagar a los denunciados US\$ 10 000,00 por concepto de penalidad, debido a la demora en la entrega del departamento que se adquirió; (ii) cambiar siete (7) porcelanatos en ambientes internos; (iii) instalar grifería marca Roca; (iv) tapiar los ductos de basura; (v) resanar y barnizar los reposteros, puertas y marcos; (vi) proporcionar un carrito colector de basura; (vii) colocar tapas ciegas en todos los ambientes comunes del edificio; (viii) reemplazar la cortina del cuarto de servicio; (ix) resanar la pintura de las barandas y escaleras; y, (x) entregar en físico un juego de los planos de las estructuras, sanitarios y eléctricos del tercer piso. Cabe precisar que las obligaciones antes descritas culminarían en un plazo máximo de noventa (90) días de suscrita dicha Acta.

Asimismo, en el referido acuerdo el denunciado se comprometió a: (i) concluir con el sembrado de las áreas verdes del edificio; (ii) comprar e instalar un grupo electrógeno; y, (iii) entregar a los denunciados la suma de US\$ 1 000,00 para que terminaran de pavimentar el ingreso al edificio; las cuales debían finalizar el 18 de junio de 2010.

- La entrega de los equipos y manual de uso de las instalaciones eléctricas, las cuales debían encontrarse habilitadas y funcionando.
  - La entrega formal de las áreas comunes debidamente habilitadas, pintadas y funcionando, debiendo informar respecto al estado del proceso de saneamiento registral, levantamiento de gravámenes sobre la partida registral del terreno y cada unidad inmobiliaria que compone el edificio, así como el Reglamento interno cuya inscripción deberá tramitar ante el registro de propiedad inmuebles de Lima.
- (vii) No obstante, el denunciado no cumplió con sus requerimientos ni le brindó atención al documento.
- (viii) Mediante carta notarial de fecha 15 de abril de 2011, solicitó información respecto al estado del proceso de inscripción de la declaratoria de fábrica, independización y levantamiento de la hipoteca constituida a favor del Banco Continental correspondiente al terreno sobre el cual se construyó el edificio y su departamento y estacionamientos. Sin embargo, la misma no fue atendida. Mediante carta notarial de fecha 3 de agosto de 2011, reiteró la información antes citada.
- (ix) Precisó que, el denunciado no ha cumplido con cancelar la totalidad del crédito que generó la hipoteca, lo que lo había perjudicado.
2. El señor Izaguirre solicitó lo siguiente:
- (i) El cumplimiento de los compromisos asumidos por el denunciado mediante acta de audiencia de conciliación celebrada al interior del Expediente N° 3587-2009/CPC y documento denominado "*Constancia de pago, declaración de conformidad y compromiso de ejecución*", o la devolución del íntegro pagado.
  - (ii) El pago de costos y costas del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 3 de fecha 29 de marzo de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando como hechos presuntamente infractores los siguientes:
- "(...)*  
**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 3 de enero de 2012 complementado mediante escritos de fechas 5 y 22 de marzo de 2012 presentada por el señor José Luis Mario Izaguirre Camarena contra el señor Federico Víctor Zegarra-Ballón Vargas:
- (i) *por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con:*
    - *la transferencia de los equipos de agua, desagüe y electricidad del edificio, la instalación de los equipos y comprobar el correcto funcionamiento de los mismos;*

- la entrega de la copia de las facturas de compra, certificados de mantenimiento vigentes, condiciones de garantía, manuales de uso;
  - la entrega del manual de uso de las instalaciones eléctricas, las cuales deben encontrarse habilitadas y funcionando; y,
  - la entrega formal de las áreas comunes debidamente habilitadas, pintadas y funcionando;
- (ii) por presunta infracción de los artículos 1º.1 literal b), y, 2º.1 del Código Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría informado el estado del proceso de saneamiento registral, levantamiento de gravámenes sobre la partida registral del terreno y de cada unidad inmobiliaria que compone el edificio, así como el estado del Reglamento interno cuya inscripción debía tramitarse ante el registro de propiedad inmuebles de Lima; los mismos requeridos mediante carta de fecha 1 de diciembre de 2010;
- (iii) por presunta infracción de los artículos 1º.1 literal b), y, 2º.1 del Código Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría atendido sus cartas de fecha 15 de abril de 2011 y 3 de agosto de 2011, en las cuales solicitó información sobre el estado del proceso de inscripción de la declaratoria de fábrica, independización y levantamiento de la Hipoteca constituida a favor del Banco Continental correspondiente al terreno sobre el cual se construyó el edificio y su departamento 303 y estacionamiento 6 y 7 que fueron adquiridos. (...)” [sic]
4. El 10 de abril de 2012, el señor Zegarra-Ballón presentó su escrito de descargos, indicando, entre otros, que si bien la denuncia contiene hechos referidos a otros incumplimientos de obligaciones emanadas del contrato original de compraventa, estos habían quedado subsumidos por la controversia administrativa inicial, la misma que ya había sido analizada por el Indecopi.
5. Mediante Resolución Final N° 2410-2012/CPC del 27 de junio de 2012, la Comisión resolvió lo siguiente:

“(...)

**PRIMERO:** declarar improcedente la denuncia presentada por el señor ██████████ Izaguirre ██████████ en contra del señor ██████████ Zegarra-Ballón Vargas por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor respecto a los extremos referidos a: (i) la transferencia de los equipos de agua, desagüe y electricidad del edificio, la instalación de los equipos y comprobar el correcto funcionamiento de los mismos; (ii) la entrega de la copia de las facturas de compra, certificados de mantenimiento vigentes, condiciones de garantía, manuales de uso; (iii) la entrega del manual de uso de las instalaciones eléctricas, las cuales deben encontrarse habilitadas y funcionando; y, (iv) la entrega formal de las áreas comunes debidamente habilitadas, pintadas y funcionando.

**SEGUNDO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor ██████████ Izaguirre ██████████ en contra del señor ██████████ Zegarra-Ballón ██████████ por infracción a los artículos 1º.1 literal b) y 2º.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el señor ██████████ Zegarra-Ballón ██████████ no cumplió con atender los requerimientos de información de fechas 1 de diciembre de 2010 y 15 de abril de 2011 así como su reiteración de fecha 3 de agosto de 2011.

**TERCERO:** ordenar al señor ██████████ Zegarra-Ballón ██████████ en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con atender los requerimientos de información solicitados mediante cartas del 1 de diciembre de 2010 y 15 de abril de 2011.

**CUARTO:** sancionar al señor ██████████ Zegarra-Ballón Vargas con tres (3) Unidades Impositivas Tributarias. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución

y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (...)” [sic]

6. Ante la apelación formulada por el señor Zegarra-Ballón, mediante Resolución N° 812-2013/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) declaró, entre otros, la nulidad parcial de la Resolución Final N° 2410-2012/CPC, de fecha 27 de junio de 2012, emitida por la Comisión, en el extremo que analizó y sancionó al señor Zegarra-Ballón por no atender la comunicación de fecha 01 de diciembre de 2010, en tanto se pronunció sobre un extremo que no fue imputado a título de cargo en contra del denunciado<sup>5</sup>. Así, señaló lo siguiente:

“(…)

19. Conforme se puede apreciar, si bien el señor Izaguirre denunció la falta de atención a los requerimientos contenidos en las comunicaciones de fecha 1 de diciembre de 2010, 15 de abril de 2011 y 3 de agosto de 2011, la Secretaría Técnica de la Comisión únicamente imputó como conducta denunciada la falta de atención de las cartas de fecha 15 de abril de 2011 y 3 de agosto de 2011, omitiendo consignar como hecho denunciado la comunicación del 1 de diciembre de 2010.

(…)

<sup>5</sup> En su parte resolutive, la Sala estableció lo siguiente:

“(…)

**PRIMERO:** Declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] Zegarra-Ballón Vargas contra la Resolución 2150-2012/CPC del 11 de junio de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1, al constituir una resolución de trámite que no resulta impugnabile. En consecuencia, corresponde declarar la nulidad de la Resolución 5 del 17 de julio de 2012 emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1 que concedió el referido recurso de apelación respecto al extremo referido al incumplimiento del acuerdo conciliatorio, así como se dispone remitir todo lo actuado en el expediente –hasta la emisión de la referida resolución- al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1, a fin de que proceda a darle el trámite correspondiente.

**SEGUNDO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2410-2012/CPC del 27 de junio de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 por vulneración al principio de congruencia procesal, en el extremo que analizó y sancionó al señor [REDACTED] Zegarra-Ballón [REDACTED] por no atender la comunicación de fecha 1 de diciembre de 2010, en tanto dicho órgano funcional se pronunció sobre un extremo que no fue imputado a título de cargo en contra del denunciado. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la multa de 1 UIT y la medida correctiva impuesta por dicho extremo y, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que impute correctamente la referida conducta, así como se pronuncie sobre dicho hecho denunciado.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 2410-2012/CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Jose Luis Mario Izaguirre Camarena contra el señor [REDACTED] Zegarra-Ballón [REDACTED] por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2.1° del Código, en tanto quedó acreditado que el denunciado no absolvió el requerimiento de información formulado por el denunciante mediante carta de fecha 15 de abril de 2011, y reiterada mediante comunicación del 3 de agosto de 2011.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 2410-2012/CPC en el extremo que sancionó al señor [REDACTED] Zegarra-Ballón [REDACTED] con una multa de 2 UIT por la falta de atención al requerimiento de información del 15 de abril de 2011, reiterada mediante comunicación del 3 de agosto de 2011.

**QUINTO:** Dejar sin efecto la medida correctiva y la condena al pago de costas del procedimiento ordenado mediante Resolución 2410-2012/CPC, en tanto quedó acreditado que el denunciado cumplió la medida correctiva y la condena de costas ordenada por la Comisión.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 2410-2012/CPC en el extremo referido al dictado de la condena de costos del procedimiento. (...)” [sic]

21. A mayor abundamiento, esta Sala advierte -de la lectura de la comunicación de fecha 1 de diciembre de 2010- que la referida carta no contiene una solicitud de información por parte del consumidor -la misma que deba ser analizada bajo los artículos 1.1 literal b) y 2.1° del Código-, sino una solicitud de gestión -entrega de equipos, así como la evaluación del correcto funcionamiento de los mismos-, la cual debe ser analizada bajo los parámetros del cumplimiento del deber de idoneidad. (...)” [sic]

7. En virtud a lo ordenado por la Sala, la Secretaría Técnica, mediante Resolución N° 7 de fecha 14 de abril de 2014, admitió a trámite la denuncia e imputó como presunto hecho infractor el siguiente:

“(…)

**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 03 de enero de 2012, complementada con escritos de fechas 05 y 22 de marzo de 2012, presentada por el [REDACTED] Izaguirre [REDACTED] en contra del señor [REDACTED] Zegarra-Ballón [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciado no habría atendido la solicitud presentada por el denunciante a través de la carta de fecha 01 de diciembre de 2010. (...)” [sic]

8. En su defensa, el señor Zegarra – Ballón indicó que cumplió con atender las solicitudes efectuadas por el denunciante mediante carta notarial de fecha 07 de julio de 2012.

## ANALISIS

### Cuestiones Previas

- (i) Sobre la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica.

9. En sus escritos de descargos<sup>6</sup>, el señor Zegarra-Ballón cuestionó la Resolución N° 7, de fecha 14 de abril de 2014, mediante la cual la Secretaría Técnica, en cumplimiento a lo ordenado por la Sala, admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Izaguirre, en el extremo referido a que el denunciado no habría atendido la solicitud presentada por el denunciante a través de la carta de fecha 01 de diciembre de 2010, lo cual constituiría una presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código. Precisó que dicha imputación fue resuelta con la Resolución N° 812-2013/SPC-INDECOPI, de fecha 02 de abril de 2013, agotándose con ésta la vía administrativa.

10. Sobre el particular, es pertinente señalar que a través de la Resolución N° 812-2013/SPC-INDECOPI, la Sala resolvió declarar la nulidad parcial de la Resolución Final 2410-2012/CPC, emitida por la Comisión, conforme a lo siguiente:

“(…)

19. Conforme se puede apreciar, si bien el señor Izaguirre denunció la falta de atención a los requerimientos contenidos en las comunicaciones de fecha 1 de diciembre de 2010, 15 de abril de 2011 y 3 de agosto de 2011, la Secretaría Técnica de la Comisión únicamente imputó como conducta denunciada la falta de atención de las cartas de fecha 15 de abril de 2011 y 3

<sup>6</sup> Ver fojas 186 a 189 y 221 a 222 del Expediente.

de agosto de 2011, omitiendo consignar como hecho denunciado la comunicación del 1 de diciembre de 2010.

(...)

21. A mayor abundamiento, esta Sala advierte -de la lectura de la comunicación de fecha 1 de diciembre de 2010- que la referida carta no contiene una solicitud de información por parte del consumidor -la misma que deba ser analizada bajo los artículos 1.1 literal b) y 2.1° del Código-, sino una solicitud de gestión -entrega de equipos, así como la evaluación del correcto funcionamiento de los mismos-, la cual debe ser analizada bajo los parámetros del cumplimiento del deber de idoneidad. (...)” [sic]

11. Conforme se observa, la Sala declaró la nulidad parcial de la Resolución Final 2410-2012/CPC, en tanto la primera instancia se pronunció sobre la falta de atención a la carta de fecha 01 de diciembre de 2010 pese a que el referido hecho no fue imputado. En ese sentido, ordenó se imputara la referida conducta y se emitiera un pronunciamiento sobre la misma, disponiendo la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.
12. En ese sentido y de acuerdo al mandato efectuado por la Sala, la Secretaría Técnica, mediante Resolución N° 7 de fecha 14 de abril de 2014, admitió a trámite la denuncia e imputó los hechos denunciados por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciado no habría atendido la solicitud presentada por el denunciante a través de la carta de fecha 01 de diciembre de 2010.
13. Por tanto y contrariamente a lo indicado por el señor Zegarra-Ballón, a la fecha no existe un pronunciamiento sobre el referido hecho denunciado, ya que la Sala, luego que declarara la nulidad parcial de la Resolución Final N° 2410-2012/CPC, ordenó que se impute esa presunta infracción en contra del señor Zegarra-Ballón para emitir un pronunciamiento sobre el fondo.
14. De otro lado, el señor Zegarra-Ballón indicó que los hechos contenidos en la denuncia interpuesta por el señor Izaguirre eran los mismos que fueron resueltos por la Sala de manera definitiva mediante la Resolución N° 3519-2011/SC2-INDECOPI, de fecha 21 de diciembre de 2011, seguido bajo el Expediente N° 3587-2009/CPC (029-2010-IAC/CPC).
15. Cabe precisar que la Comisión resolvió el Expediente N° 3587-2009/CPC (029-2010-IAC/CPC) respecto del incumplimiento de acuerdo conciliatorio celebrado entre las partes el 19 de marzo de 2010; hechos que no han sido cuestionados en el presente procedimiento<sup>7</sup>.

<sup>7</sup>

En el acuerdo establecido en el Acta de Audiencia de Conciliación Expediente N° 3587-2009/CPC, suscrita por las partes, el denunciado se comprometió a lo siguiente: (i) pagar a los denunciantes US\$ 10 000,00 por concepto de penalidad, debido a la demora en la entrega del departamento que se adquirió; (ii) cambiar siete (7) porcelanatos en ambientes internos; (iii) instalar grifería marca Roca; (iv) tapiar los ductos de basura; (v) resanar y barnizar los reposteros, puertas y marcos; (vi) proporcionar un carrito colector de basura; (vii) colocar tapas ciegas en todos los ambientes comunes del edificio; (viii) reemplazar la cortina del cuarto de servicio; (ix) resanar la pintura de las barandas y escaleras; y, (x) entregar en físico un juego de los planos de las estructuras, sanitarios y eléctricos del tercer piso. Cabe precisar que las obligaciones antes descritas culminarían en un plazo máximo de noventa (90) días de suscrita dicha Acta.

Asimismo, en el referido acuerdo el denunciado se comprometió a: (i) concluir con el sembrado de las áreas verdes del edificio; (ii) comprar e instalar un grupo electrógeno; y, (iii) entregar a los denunciantes la suma de US\$ 1 000,00 para que terminaran de pavimentar el ingreso al edificio; las cuales debían finalizar el 18 de junio

16. Por tanto, este Colegiado considera que corresponde desestimar los cuestionamientos presentados por el señor Zegarra-Ballón.

(ii) Sobre la prescripción alegada por el denunciado.

17. En su escrito de descargos de fecha 19 de mayo de 2014<sup>8</sup>, el señor Zegarra-Ballón indicó que la supuesta infracción denunciada por el señor Izaguirre, relativa a la falta de atención del requerimiento de información efectuado mediante carta notarial de fecha 15 de abril de 2011, estaría prescrita, por lo que la Comisión no podría pronunciarse al respecto.

18. Sobre este particular, es preciso mencionar que la prescripción alegada por el denunciado está referida a la falta de atención a la carta notarial de fecha 15 de abril de 2011, hecho que fue resuelto por la Comisión mediante la Resolución Final N° 2410-2012/CPC y confirmado por la Sala mediante la Resolución N° 812-2013/SPC-INDECOPI.

19. En ese sentido, atendiendo que la solicitud de prescripción presentada por el señor Zegarra-Ballón no es objeto de discusión en el presente análisis, la Comisión considera que corresponde desestimar la solicitud de prescripción presentada.

#### **Sobre el deber de idoneidad.**

20. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>9</sup>.

---

de 2010.

<sup>8</sup> Ver fojas 221 a 223 del Expediente.

<sup>9</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.”

**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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.”

21. 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.
22. El señor Izaguirre denunció al señor Zegarra – Ballón debido a que no cumplió con atender el requerimiento efectuado mediante carta notarial de fecha 01 de diciembre de 2010.
23. Obra en el expediente la carta notarial de fecha 01 de diciembre de 2010<sup>10</sup>, enviada por el señor Izaguirre al denunciado, en la cual le solicitó lo siguiente: (i) la transferencia de los equipos e instalaciones de los equipos de agua, desagüe y electricidad del edificio, así como la copia de las facturas de compra, certificados de mantenimiento vigentes, condiciones de garantía, manuales de uso, además de comprobar in situ el correcto funcionamiento y operación de los equipos; (ii) la entrega de los equipos y manual de uso de las instalaciones eléctricas, las cuales debían encontrarse habilitadas y funcionando; y, (iii) la entrega formal de las áreas comunes debidamente habilitadas, pintadas y funcionando, debiendo informar respecto al estado del proceso de saneamiento registral, levantamiento de gravámenes sobre la partida registral del terreno y cada unidad inmobiliaria que compone el edificio, así como el Reglamento

---

**Artículo 104º.- 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.”

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

<sup>10</sup> Ver foja 20 del Expediente.

interno cuya inscripción debería tramitar ante el registro de propiedad inmuebles de Lima.

24. En ese sentido, correspondía al denunciado demostrar que cumplió con atender la referida carta o que su incumplimiento se debió a causas justificadas. El señor Zegarra-Ballón manifestó que mediante carta notarial de fecha 07 de julio de 2012, cumplió con atender la solicitud realizada por el denunciante.
25. Obra en el expediente la carta notarial, de fecha 07 de julio de 2012<sup>11</sup>, enviada por el señor Zegarra – Ballón al denunciante, en la cual se verifica que el denunciado respondió a la carta notarial materia de denuncia, informando lo siguiente: (i) los propietarios del inmueble ubicado en Calle las Laderas N° 527-3, Urbanización Las Casuarinas de Monterrico, distrito de Surco, provincia y departamento de Lima, autorizaron al Ingeniero [REDACTED] propietario del departamento 202 del citado inmueble, a efectos de recibir los mencionados equipos e instalaciones, quien procedió a recibirlos formalmente; y, (ii) la Declaratoria de Fábrica, Independización y Reglamento Interno del edificio materia de denuncia se encontraban debidamente inscritos en Registros Públicos.
26. De la revisión de los medios probatorios citados, se puede apreciar que, si bien el denunciado atendió la comunicación remitida por el denunciante en varios extremos: (i) la recepción formal de los equipos e instalaciones de los equipos de agua, desagüe y electricidad del edificio; y, (ii) la tramitación de la Declaratoria de Fábrica, Independización y Reglamento Interno del edificio materia de denuncia; no cumplió con responder a los siguientes requerimientos:
  - Entrega formal de las áreas comunes debidamente habilitadas, pintadas y funcionando.
  - Información sobre el estado del proceso de saneamiento registral, levantamiento de gravámenes sobre la partida registral cada unidad inmobiliaria que compone el edificio.
  - Entrega de la copia de Transferencia la copia de las facturas de compra, certificados de mantenimiento vigentes, condiciones de garantía, manuales de uso, además de comprobar en situ el correcto funcionamiento y operación de los equipos de agua, desagüe y electricidad del edificio.
27. Cabe resaltar que, a criterio de este Colegiado, la solicitud de gestión del denunciante no fue correctamente satisfecha por el denunciado, debido a que se pronunció de modo parcial.
28. Asimismo, se puede verificar que el denunciado atendió la comunicación remitida por el denunciante el 07 de julio de 2012, es decir, después de año y siete meses de haberse presentado la solicitud.

<sup>11</sup> Ver fojas 135 a 138 del Expediente.

29. Este Colegiado considera que los proveedores que reciben un documento que contiene una solicitud de gestión (como el presente caso), tienen la obligación de brindar una respuesta a los mismos, de modo completo y en un período de tiempo razonable, informándoles si corresponde atender lo solicitado o no, a fin de que éstos puedan adoptar las acciones posteriores que consideren pertinentes.
30. Finalmente, el presente pronunciamiento no implica que el denunciado se encuentre en la obligación de atender en forma positiva lo solicitado por el señor Izaguirre en su comunicación del 01 de diciembre de 2010, sino que éste reciba una respuesta al respecto en un período de tiempo razonable.
31. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra el señor Zegarra – Ballón por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor no atendió adecuadamente la solicitud presentada por el denunciante el 01 de diciembre de 2010.

#### De las medidas correctivas

32. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código<sup>12</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, que actuando de oficio o a pedido de parte, pueda adoptar las

---

<sup>12</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- Artículo 114.- Medidas correctivas.-** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

#### **Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias.-** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o

medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

33. En el presente caso, ha quedado acreditado que el señor Zegarra-Ballón no atendió el requerimiento de información de fecha 1 de diciembre de 2010, solicitado por el señor Izaguirre.
34. En consecuencia, la Comisión considera que, en calidad de medida correctiva de oficio corresponde ordenar que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el señor Zegarra-Ballón cumpla con atender de manera completa la solicitud presentada por el señor Izaguirre mediante carta notarial de fecha 1 de diciembre de 2010, en relación a los siguientes requerimientos no atendidos:
  - Entrega formal de las áreas comunes debidamente habilitadas, pintadas y funcionando.
  - Información sobre el estado del proceso de saneamiento registral, levantamiento de gravámenes sobre la partida registral cada unidad inmobiliaria que compone el edificio materia de denuncia.
  - Entrega de la copia de Transferencia la copia de las facturas de compra, certificados de mantenimiento vigentes, condiciones de garantía, manuales de uso, además de comprobar en situ el correcto funcionamiento y operación de los equipos de agua, desagüe y electricidad del edificio materia de denuncia.
35. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código<sup>13</sup>.
36. Se precisa que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>14</sup>.

---

evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

<sup>13</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**  
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>14</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

### Graduación de la sanción

37. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
38. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) daño resultante de la infracción; (ii) el beneficio ilícito esperado, (iii) el daño al consumidor, (iv) la probabilidad de la detección, entre otros.
39. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** En el presente caso, el daño resultante de la infracción se encuentra constituido por el perjuicio causado al denunciante por haberse frustrado sus expectativas de recibir una respuesta al requerimiento efectuado al proveedor denunciado, de modo completo y en un período de tiempo razonable, a fin de poder adoptar las acciones posteriores que consideren pertinentes..
  - (ii) **Beneficio ilícito:** El beneficio ilícito es el ahorro obtenido por no haber implementado las medidas o mecanismos que hubieran permitido atender adecuada y pertinente la solicitud de gestión formulada por el denunciante mediante carta de fecha 01 de diciembre 2010.
  - (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño en el mercado, y desconfianza en los consumidores quienes tienen una legítima expectativa que los proveedores cumplen con responder las solicitudes de gestión que los consumidores les pueden enviar.
  - (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta debido a que, en primer lugar, cualquier consumidor puede percatarse que su solicitud de gestión no ha sido atendido de manera oportuna y pertinente; y, en segundo lugar, una vez detectada la infracción por el consumidor, éste cuenta con incentivos suficientes a efectos de poner en conocimiento de la autoridad administrativa el incumplimiento de la obligación del proveedor denunciado de responder a su requerimiento de información.

---

#### Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

En el presente caso, la probabilidad de detección es alta debido a que, en primer lugar, cualquier consumidor puede percatarse que su requerimiento de información no ha sido atendido al no recibir una respuesta al mismo; y, en segundo lugar, una vez detectada la infracción por el consumidor, era razonable que éste presentase su denuncia.

40. Considerando dichos factores de graduación y bajo los parámetros de proporcionalidad y razonabilidad, la Comisión considera que corresponde imponer al señor Zegarra - Ballón una multa ascendente a UNA (01) UIT.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Izaguirre [REDACTED] en contra del señor [REDACTED] Zegarra-Ballón [REDACTED] por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se ha acreditado que el proveedor denunciado no atendió en forma completa la solicitud de gestión efectuada por el denunciante mediante carta notarial de fecha 01 de diciembre de 2010, en tanto no cumplió con responder a los siguientes requerimientos:

- Entrega formal de las áreas comunes debidamente habilitadas, pintadas y funcionando.
- Información sobre el estado del proceso de saneamiento registral, levantamiento de gravámenes sobre la partida registral cada unidad inmobiliaria que compone el edificio materia de denuncia.
- Entrega de la copia de Transferencia la copia de las facturas de compra, certificados de mantenimiento vigentes, condiciones de garantía, manuales de uso, además de comprobar en situ el correcto funcionamiento y operación de los equipos de agua, desagüe y electricidad del edificio materia de denuncia.

**SEGUNDO:** Ordenar al señor [REDACTED] Zegarra-Ballón [REDACTED] en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con atender de manera completa la solicitud de gestión presentada por el señor [REDACTED] Izaguirre [REDACTED] mediante carta notarial de fecha 1 de diciembre de 2010, en relación a los siguientes requerimientos no atendidos:

- Entrega formal de las áreas comunes debidamente habilitadas, pintadas y funcionando.
- Información sobre el estado del proceso de saneamiento registral, levantamiento de gravámenes sobre la partida registral cada unidad inmobiliaria que compone el edificio materia de denuncia.
- Entrega de la copia de Transferencia la copia de las facturas de compra, certificados de mantenimiento vigentes, condiciones de garantía, manuales de uso, además de comprobar en situ el correcto funcionamiento y operación de los equipos de agua, desagüe y electricidad del edificio materia de denuncia.

**TERCERO:** Imponer al señor ██████████ Zegarra-Ballón ██████████ una multa de UNA (01) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>15</sup>.

**CUARTO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>16</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>17</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Javier Caveró – Egúsqiza Zariquiey y Srta. María Luisa Egúsqiza Mori.**

**VICTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
Presidente

<sup>15</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa.-** Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

<sup>15</sup>La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

<sup>16</sup> **PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807.-** Modificase 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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

<sup>17</sup> **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.

## RESOLUCIÓN FINAL N° 825-2013/CC2

**PROCEDENCIA :** LIMA

**DENUNCIANTES :** [REDACTED] (LA SEÑORA PASTOR)  
[REDACTED]  
[REDACTED] (LOS SEÑORES BURGOS)  
[REDACTED] (LOS SEÑORES SAN MIGUEL)  
[REDACTED]  
[REDACTED] (LOS SEÑORES CONROY)  
[REDACTED] (LOS SEÑORES DOIG)  
[REDACTED] (LA SEÑORA MADUENO)  
[REDACTED] (EL SEÑOR BOCK)

**DENUNCIADOS :** [REDACTED]  
INMOBILIARIA Y CONSTRUCTORA [REDACTED]  
[REDACTED] (EL SEÑOR SARMIENTO)

**MATERIA :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
MULTA  
COSTAS Y COSTOS

**ACTIVIDAD :** CONSTRUCCIÓN EDIFICIOS COMPLETOS

**SANCIÓN: 6,90 UIT**

Lima, 17 de julio de 2013

### ANTECEDENTES

1. El 11 de septiembre de 2009, complementado con el escrito de fecha 7 de octubre de 2009, la señora Pastor, los señores Burgos, los señores San Miguel, los señores Conroy, los señores Doig, la señora Madueño y el señor Bock denunciaron a [REDACTED] por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (en adelante, TUO), señalando lo siguiente:
  - (i) A principios del año 2008, [REDACTED] les entregó los departamentos y estacionamientos que adquirieron del [REDACTED] ubicados en el Jr. José Sabogal N° 151, Urb. Los Jazmines, Santiago de Surco, mediante contratos de compraventa celebrados con [REDACTED] sin

embargo, durante los años 2008 y 2009, los inmuebles presentaron defectos en las áreas individuales y comunes, conforme a lo siguiente:

*Áreas privadas*

Departamento N° 201 de propiedad de la señora Pastor:

- el techo del comedor tenía manchas de color;
- la loseta de la cocina se encontraba rota como consecuencia de las rajaduras de las paredes; y,
- la pared del patio presentaba una fisura horizontal.

Departamento N° 202 de propiedad de los señores Burgos:

- existía rajaduras en los ambientes de la sala, pasadizo, estudio y terraza; y,
- el pintado de paredes y techos de los diferentes ambientes no tenía buen acabado.

Departamento N° 301 de propiedad de los señores San Miguel:

- existían filtraciones de agua en el baño principal;
- existían rajaduras en el dintel externo de la puerta del dormitorio 3;
- existían rajaduras al costado de la puerta del cuarto de servicio;
- Aparecieron manchas de óxido en el cuarto y baño de servicio; y,
- se produjo un desprendimiento de vidrio de la ventana del dormitorio principal mientras era limpiado.

Departamento N° 302 de propiedad de los señores Conroy:

- la pared del cuarto principal presentaba humedad;
- la lluvia se filtraba a través de las ventanas de sala y comedor;
- la pintura de las puertas del estacionamiento se encontraba inflada debido a la humedad de las lluvias;
- las puertas del garaje no eran adecuadas para exteriores; y,
- la lavandería presentaba rajaduras.

Departamento N° 401 de propiedad de los señores Doig:

- presentaba numerosas rajaduras internas;
- la inclinación de la tina del baño principal no era la correcta, en tanto el agua de la ducha caía hasta el suelo;
- el dormitorio 3 presentaba rajaduras desde la esquina de la ventana hasta el suelo;
- la esquina de la ventana que une la sala con la cocina presentaba una honda rajadura;
- el baño de visitas presentaba fuga de agua;
- el techo del dormitorio 3 presentaba manchas;
- el techo del baño principal presentaba manchas de color gris;
- existían vetas en el acabado de la pared del hall, frente a los cuartos, y dentro del cuarto principal;
- los closets de post formado de las habitaciones presentaban deformaciones;
- el pestillo de la ventana del dormitorio 3 se encontraba pegado, lo cual no permitía cerrar la mencionada ventana;
- el acabado DD correspondiente a los pisos de la sala y del comedor presentaba grietas;
- la pintura de la puerta de ingreso al departamento se encontraba veteada;
- la puerta divisoria de la cocina y lavandería se encontraba mal colocada, por lo que resultaba dificultoso cerrarla;

- la chapa del cuarto de servicio presentaba fallas lo que ocasionaba que no se abra girándola al lado izquierdo; y,
- las llaves de paso de agua no tenían tapas y sobresaldrían de la pared.

Departamento N° 402 de propiedad de la señora Madueño:

- los ambientes de la sala, dormitorios y pasadizo presentaban rajaduras;
- el acabado del pintado de paredes y techos era deficiente;
- las puertas de los closets no se encontraban bien colocadas, por lo que no se cerraban en forma pareja; y,
- la ventana de la fachada no habría con facilidad.

Departamento N° 501 de propiedad del señor Bock:

- las contratapas de cerámica se encontraban con rajaduras en los bordes;
- la tina correspondiente al baño 2 no fue colocada;
- existían rajaduras profundas en la base del concreto pulido de baño 2;
- existían rajaduras interiores y exteriores en los bordes de las ventanas correspondientes a los dormitorios 1 y 2, el baño y la cocina;
- existían varios puntos de óxido por debajo del galvanizado, en el lavaplatos de la cocina;
- el patio principal de la azotea no tenía caída en degradé que dirigiera el agua a la tubería del desagüe, lo cual provocaba que se empoce;
- la tina del baño 2 estaba perdiendo su color;
- el agua de la lluvia se filtraba por los tragaluces del techo;
- los tubos respiraderos del desagüe en el techo expedían mal olor;
- algunos tubos de ventilación se habían desprendido de la fachada;
- las puertas de acceso a la lavandería se habían arqueado en los bordes;
- dos puertas se encontraban sin acabado de pintura en la parte superior;
- las puertas del closet de los dormitorios se habían arqueado.

*Áreas Comunes*

- la alarma de incendio del edificio no funcionaba adecuadamente, en tanto se prendía en cualquier momento sin ningún motivo;
- la tapa metálica de acceso a las salas de máquinas del ascensor filtraba agua por los muros y escalera cuando llovía;
- el *switch* térmico general del tablero de luz saltaba en forma constante, quemando los fusibles de la caja principal;
- los planos eléctricos y puntos de agua modificados en el edificio no correspondían a los instalados en el proyecto;
- existían rajaduras y grietas en muros, vigas y diversos puntos del departamento;
- el estacionamiento en general no tenía caída de agua ni puntos de desagüe para evacuar el agua acumulada;
- las pinturas en el hall, escaleras, maceteros exteriores y paredes de las azoteas y garajes presentaban hongos, lo cual ocasionaba que la pintura se desprenda;
- el tarrajeo de los muros interiores de los departamentos y la fachada exterior del edificio presentaban grietas y rajaduras profundas;
- el intercomunicador de la puerta principal de acceso no funcionaba;
- existían varios puntos con fuga de agua en todo el edificio, lo que ocasionaba que las bombas de agua neumáticas trabajen las 24 horas;

- las puertas levadizas de los estacionamientos se estaban oxidando e inflando la madera;
- existían constantes problemas con la regulación de los motores y cables, lo que había ocasionado las caídas de las puertas del garaje.

2. En atención a ello, los denunciantes solicitaron lo siguiente:

- la reparación inmediata de los daños ocurridos en los departamentos y las áreas comunes del edificio, descritas en la denuncia; y,
- la reposición del importe de los productos o servicios contratados o pagados por cuenta de los propietarios del edificio para reparar algún problema surgido en los departamentos o en las áreas comunes del edificio; y,
- se ordene el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 2 de fecha 21 de octubre del 2009, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada por los denunciantes contra [REDACTED] y [REDACTED] en los siguientes términos:

[...]

**TERCERO:** establecer como presuntas infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, los siguientes hechos:

Inmobiliaria y Constructora [REDACTED] no habrían entregado bienes idóneos a los denunciantes, toda vez que los inmuebles adquiridos habrían presentado los siguientes desperfectos:

- Respecto al departamento N° 201, de propiedad de la señora [REDACTED] Pastor [REDACTED], los defectos son los siguientes:
  - el techo del comedor tendría manchas de color;
  - la loseta de la cocina se encontraría rota como consecuencia de las rajaduras de las paredes; y,
  - la pared del patio presentaría una fisura horizontal.
- Respecto al departamento N° 202, de propiedad del señor [REDACTED] y la señora [REDACTED] Lezama, los defectos son los siguientes:
  - existirían rajaduras en los ambientes de la sala, pasadizo, estudio y terraza; y,
  - el pintado de paredes y techos de los diferentes ambientes no tendría buen acabado.
- Respecto al departamento N° 301, de propiedad del señor [REDACTED] San Miguel [REDACTED] y de la señora [REDACTED] Dammert [REDACTED], los defectos son los siguientes:
  - existirían filtraciones de agua en el baño principal;
  - existirían rajaduras en el dintel externo de la puerta del dormitorio 3;
  - existirían rajaduras al costado de la puerta del cuarto de servicio;
  - habrían aparecido manchas de óxido en el cuarto y baño de servicio; y,
  - se habría producido un desprendimiento de vidrio de la ventana del dormitorio principal mientras éste era limpiado.
- Respecto al departamento N° 302, de propiedad del señor [REDACTED] Conroy [REDACTED] y la señora [REDACTED] Rosales [REDACTED], los defectos son los siguientes:
  - la pared del cuarto principal presentaría humedad;
  - la lluvia se filtraría a través de las ventanas de sala y comedor;
  - la pintura de las puertas del estacionamiento se encontrarían infladas debido a la humedad de las lluvias;
  - las puertas del garaje no serían adecuadas para exteriores; y,
  - la lavandería presentaría rajaduras.
- Respecto al departamento N° 401, de propiedad de los señores [REDACTED] Doig [REDACTED] y la señora [REDACTED] Sotomayor [REDACTED], los defectos son los siguientes:

- la casa presentaría numerosas rajaduras internas;
  - la inclinación de la tina del baño principal no sería la correcta, en tanto el agua de la ducha caería hasta el suelo;
  - el dormitorio 3 presentaría rajaduras desde la esquina de la ventana hasta el suelo;
  - la esquina de la ventana que une la sala con la cocina presentaría una honda rajadura;
  - el baño de visitas presentaría fuga de agua;
  - el techo del dormitorio 3 presentaría manchas;
  - el techo del baño principal presentaría manchas de color gris;
  - existirían vetas en el acabado de pared del hall frente a los cuartos y dentro del cuarto principal;
  - los closets de post formado de las habitaciones presentarían deformaciones;
  - el pestillo de ventana del dormitorio 3 se encontraría pegado, lo cual no permite cerrarlo;
  - el acabado DD correspondiente a los pisos de la sala y del comedor presentarían grietas;
  - la pintura de la puerta de ingreso al departamento se encontraría veteada;
  - la puerta divisoria de la cocina y lavandería se encontraría mal colocada, por lo que resultaría dificultoso cerrarla;
  - la chapa del cuarto de servicio presentaría fallas que ocasionaría que no abra girándola al lado izquierdo; y,
  - las llaves de paso de agua no tendrían tapas, así como también sobresaldrían de la pared.
- f) Respecto al departamento N° 402, de propiedad de la señora [REDACTED] Madueño [REDACTED] los defectos son los siguientes:
- los ambientes de la sala, los dormitorios y el pasadizo presentaría rajaduras;
  - el acabado del pintado de paredes y techos sería deficiente;
  - las puertas de los closets no se encontrarían bien colocadas, por lo que no se cierran en forma pareja; y,
  - la ventana de la fachada no se podría abrir con facilidad.
- g) Respecto al departamento N° 501, de propiedad del señor [REDACTED] Bock, los defectos son los siguientes:
- las contratapas de cerámica se encontrarían con rajaduras en los bordes;
  - la tina correspondiente al baño 2 no habría sido colocada;
  - existirían rajaduras profundas en la base del concreto pulido de baño 2;
  - existirían rajaduras interiores y exteriores en los bordes de las ventanas correspondientes a los dormitorios 1 y 2, el baño y la cocina;
  - existirían varios puntos de óxido por debajo de galvanizado, en el lavaplatos de la cocina;
  - el patio principal de la azotea no tendría alguna caída en degradé que dirija el agua a la tubería del desagüe, lo cual provocaría que ésta se empoce;
  - la tina del baño 2 estaría perdiendo su color;
  - el agua de la lluvia se filtraría por los tragaluces del techo;
  - los tubos respiraderos del desagüe en el techo expediría mal olor;
  - algunos tubos de ventilación se habrían desprendido de la fachada;
  - las puertas de acceso a la lavandería se habrían arqueado en los bordes;
  - dos puertas se encontrarían sin acabado de pintura en la parte superior; y,
  - las puertas del closet de los dormitorios se habrían arqueado.
- h) Respecto a las áreas comunes, los defectos son los siguientes:
- la alarma de incendio del edificio no funcionaría adecuadamente;
  - la tapa metálica de acceso a las salas de máquinas del ascensor filtraría agua por los muros y escalera cuando llueve;
  - el switch térmico general del tablero de luz saltaría en forma constante, quemando los fusibles de la caja principal;
  - los planos eléctricos y puntos de agua modificados en el edificio no corresponderían a los realmente instalados en el proyecto;
  - existirían rajaduras y grietas en muros, vigas y diversos puntos del departamento;
  - el estacionamiento en general no tendría caída de agua ni puntos de desagüe para evacuar el agua acumulada;

- las pinturas en el hall, escaleras, maceteros exteriores y paredes de las azoteas y garajes presentarían hongos, lo cual ocasionaría que la pintura se desprenda;
- el tarrajeo de los muros interiores de los departamentos y la fachada exterior del edificio presentarían grietas y rajaduras profundas;
- el intercomunicador de la puerta principal de acceso no funcionaría;
- existirían varios puntos con fuga de agua en todo el edificio, lo que ocasionaría que las bombas de agua neumáticas trabajen las 24 horas;
- las puertas levadizas de los estacionamientos se estarían oxidando e inflando la madera; y,
- existirían constantes problemas con la regulación de los motores y cables, lo que habría ocasionado las caídas de las puertas del garaje.

[...]" (sic)

4. En su defensa, ██████ señaló que no era responsable de los hechos que se le imputaron, en la medida que no tenía ningún vínculo con los denunciantes. Preciso que su empresa no ha sido propietaria del inmueble donde se edificaron las unidades inmobiliarias, no ha celebrado contratos de compra venta con los denunciantes y no ha ejecutado la obra de edificación del edificio. Indicó que ██████ suscribió un contrato de construcción por administración con el señor SARMIENTO para la ejecución de la obra.
5. El 2 de noviembre de 2009, el señor SARMIENTO se apersonó al procedimiento, solicitó su incorporación al mismo y descargó sobre cada uno de los hechos denunciados.
6. Asimismo, el 2 de noviembre de 2009, ██████ presentó sus descargos señalando lo siguiente:
  - (i) Respecto al departamento N° 201, de propiedad de la señora Pastor, señaló lo siguiente: (a) si bien la denunciante reportó las manchas de óxido en su techo, se acordó pactar una cita para efectuar la reparación; (b) nunca fue informado sobre la loseta rota de la cocina; y, (c) nunca fue informado sobre la fisura en la pared del patio. No obstante, señaló que la aparición de este tipo de rajaduras era normal.
  - (ii) Respecto al departamento N° 202, de propiedad de los señores Burgos, señaló lo siguiente: (a) estaba a la espera que los denunciantes lo citen para verificar la existencia de las rajaduras en varios ambientes de su departamento, los cuales habrían sido causadas por la demolición y construcción de inmuebles colindantes; y, (b) los denunciantes no presentaron observaciones sobre el pintado de las paredes y techo del departamento al momento de recibirlo.
  - (iii) Respecto al departamento N° 301, de propiedad de los señores San Miguel, señaló lo siguiente: (a) antes de la notificación de la presente denuncia colocó una nueva silicona para sellar la bañera eliminando la filtración de agua; (b) nunca fue informado sobre las rajaduras existentes en el dintel externo de la puerta del dormitorio 3; (c) es usual que aparezcan manchas de óxido en construcciones donde se han utilizado alambres y clavos, razón por la cual evaluaría la manchas del cuarto y baño de servicio de los denunciantes en la diligencia de inspección programada por Indecopi; y, (d) se les informó que el desprendimiento de la ventana del dormitorio principal fue a consecuencia de una mala manipulación; sin perjuicio de ello, atendió de inmediato el reclamo presentado sin costo para los denunciantes.

- (iv) Respecto al departamento N° 302, de propiedad de los señores Conroy, señaló lo siguiente: (a) el problema de humedad presentado en el cuarto principal pudo deberse al problema que se evidenció en el baño del departamento 301 con la silicona de la bañera. En tanto este último problema fue solucionado, esperaría un tiempo prudencial para descartar definitivamente el defecto alegado; (b) el problema de la filtración de lluvia a través de las ventanas de la sala y comedor fue solucionado mucho tiempo atrás. Si el defecto se ha vuelto a presentar, nunca tomó conocimiento de ello; (c) al realizar una visita al inmueble de los denunciante verificó que las puertas del garaje eran limpiadas con el uso de una manguera de agua, motivo por el cual, les explicó la forma correcta de limpieza, cambió las planchas afectadas por el agua y volvió a pintar las puertas del estacionamiento, lo cual debió solucionar cualquier problema de humedad; (d) el reclamo efectuado respecto a que las puertas del garaje no son adecuadas para exteriores es subjetivo e impreciso; y, (e) es normal la presencia de rajaduras, conforme ha sucedido en el área de la lavandería del departamento de los denunciante.
- (v) Respecto al departamento N° 401, de propiedad de los señores Doig, señaló lo siguiente: (a) es normal la presencia de rajaduras, conforme se ha evidenciado en las diversas áreas del departamento de los denunciante; (b) en la inspección programada verificaría lo siguiente: si la inclinación de la tina del baño era correcta; si procedía subsanar las rajaduras presentadas en el dormitorio 3, si el baño de visitas presentaba fuga de agua, si el closet de post formado de las habitaciones presentaba deformaciones; si el pestillo de la ventana del dormitorio 3 se encontraba pegado, si la puerta divisoria entre la cocina y la lavandería se encontraba mal colocada, si la chapa del cuarto de servicio presentaría fallas; y, si las llaves de paso no tenían tapas y sobresaldrían de la pared; (c) se reservó el derecho de ampliar sus descargos sobre la honda rajadura presentada en la esquina de la ventana que une la sala con la cocina; (d) los denunciante no observaron las manchas presentadas en el techo del dormitorio 3 al momento de recibir el inmueble; (e) los denunciante no observaron las manchas presentadas en el techo del baño principal al momento de recibir el inmueble; (f) los denunciante no observaron la existencia de las vetas en el acabado de la pared del hall, frente a los cuartos, y dentro del cuarto principal, al momento de recibir el inmueble; (g) los denunciante no observaron la grietas presentadas en el acabado del DD correspondiente a los pisos de la sala y comedor, al momento de recibir el inmueble; y, (h) los denunciante no observaron el veteado de la pintura de la puerta de ingreso al departamento, al momento que recibió el mismo.
- (vi) Respecto al departamento N° 402, de propiedad de la señora Madueño, señaló lo siguiente: (a) era normal la presencia de rajaduras, conforme se ha evidenciado en las diversas áreas del departamento de la denunciante; (b) la denunciante no observó el acabado del pintado de las paredes y techo, al momento de recibir el inmueble; (c) tenía prevista una visita al inmueble de la denunciante para verificar si las puertas de los closet no se encontraban bien colocadas, y en caso de ser responsable, daría solución al problema; y, (d) sobre la ventana de la fachada que no abriría con facilidad, ello pudo deberse a la exposición del medio ambiente, el uso

- ordinario y el transcurso del tiempo que hacían que se acumule polvo en las guías por donde se deslizan las mamparas.
- (vii) Respecto al departamento N° 501, de propiedad del señor Bock, señaló lo siguiente: (a) en la inspección programada verificaría si la contratapa de la cerámica presentaba rajaduras y si la tina del baño 2 no había sido colocada; (b) tomó conocimiento que existía una rajadura en la base del concreto pulido del baño 2; no obstante, cumplió con subsanarla e informó al denunciante que ello era normal. Asimismo, indicó al denunciante que en caso volviera a presentarse le informara al respecto; (c) indicó al denunciante su predisposición de subsanar las rajaduras interiores y exteriores presentadas en los bordes de las ventanas correspondientes a los dormitorios 1 y 2 del baño y la cocina, siendo que el cliente quedó en comunicarse con su empresa; (d) aplicó un producto de limpieza para los lavaderos de la cocina y solucionó el problema de óxido presentado debajo del galvanizado; (e) la construcción de la caída en degradé en el patio principal de la azotea no formaba parte del proyecto del edificio; (f) en la inspección programada revisaría si la tina del baño estaba perdiendo su color, si el agua de la lluvia se filtraba por los tragaluces del techo, si algunos tubos de ventilación se habían desprendidos, si las puertas de acceso a la lavandería se habían arqueado y si las puertas de los closets de los dormitorios se habían arqueado; (g) en los planos aprobados por la municipalidad aparecerían los tubos respiraderos del desagüe ubicados en el techo, los cuales constituyen un elemento usual en todos los diseños sanitarios; y, (h) con anterioridad a la notificación de la denuncia atendió el defecto referido a que dos puertas se encontraban sin acabado de pintura en la parte superior.
- (viii) Respecto a las áreas comunes: (a) el 9 de junio de 2008, reparó el sistema de alarma; (b) en la inspección programada revisaría si por la tapa metálica de acceso a las salas de máquina del ascensor filtraba agua por los muros y escalera cuando llovía; (c) antes de la notificación de la denuncia, reparó el *switch* térmico general del tablero de luz; (d) los planos entregados a los denunciante corresponden a los que fueron aprobados por la municipalidad y a las instalaciones del edificio; (e) era normal la presencia de rajaduras, conforme ha sucedido en las diversas áreas del edificio; (f) en el proyecto del edificio no estaba contemplado la caída de agua ni puntos de desagüe para evacuar el agua acumulada, tampoco ofreció ello; (g) los denunciante no observaron la presencia de hongos en la pintura del hall, escaleras, maceteros exteriores, paredes de las azoteas y garajes, al momento de recibir sus inmuebles; (h) en la inspección ocular realizada por el perito en estructuras que contrataron, se evidenció que las grietas presentadas en el tarrajeo de los interiores de los departamentos y la fachada exterior del edificio eran normales y no representaban daños a la estructura del mismo; (i) antes de la notificación de la denuncia reparó el intercomunicador de la puerta principal; (j) en la inspección programada verificaría si existía fuga de agua en todo el edificio, lo ocasionaba que las bombas de agua trabajaran las 24 horas; (k) respecto a que las puertas levadizas de los estacionamientos se estaban oxidando e inflando la madera, indicó que el proveedor de las mismas informó sobre la necesidad de realizarles mantenimiento una vez al año, lo que no se habría efectuado. Asimismo, detectó que las puertas estaban siendo limpiadas

con agua de la manguera, generando exceso de humedad; (l) antes de la notificación de la denuncia, atendió los problemas con la regulación de los motores y cables, lo que habría ocasionado las caídas de las puertas del garaje.

7. El 3 de noviembre del 2009, la Secretaría Técnica realizó una inspección en el inmueble materia de la denuncia a fin de verificar los hechos imputados.
8. Mediante Resolución Nº 3 del 10 de noviembre del 2009, la Secretaría Técnica incluyó de oficio al señor SARMIENTO, como co denunciado, en la presente denuncia, en tanto tuvo a su cargo la ejecución de la obra (edificio) en calidad de contratista, imputándosele los mismos hechos citados en el numeral 3.
9. El 10 de noviembre del 2009, se llevó a cabo una audiencia de conciliación entre las partes, logrando un acuerdo sobre algunos extremos denunciados. Asimismo, en dicha diligencia algunos denunciantes manifestaron su voluntad de desistirse sobre algunos de los extremos denunciados.

## ANÁLISIS

### Cuestiones Previas

#### (i) Sobre la responsabilidad de [REDACTED] y el señor SARMIENTO

10. El Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece en el numeral 1 del artículo 427º que el juez declarará improcedente la demanda cuando el demandante carezca de legitimidad para obrar<sup>1</sup> y el artículo 446º, señala lo siguiente:

**"Artículo 446.- Excepciones proponibles.-**

*El demandado sólo puede proponer las siguientes excepciones:*

(...)

6. *Falta de legitimidad para obrar del demandante o del demandado;*

(...)."

11. La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como "la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio"<sup>2</sup>. Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la

<sup>1</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Artículo 427.-** El juez declarará improcedente la demanda cuando:

1. **El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;**
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;
3. Advierta la caducidad del derecho;
4. Carezca de competencia;
5. No exista conexión lógica entre los hechos y el petitorio;
6. El petitorio fuese jurídica o físicamente imposible; o
7. Contenga una indebida acumulación de pretensiones.

<sup>2</sup> CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944. p. 30.

legitimidad para obrar pasiva, esta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo<sup>3</sup>.

12. ██████ manifestó que no era responsable de los hechos que se le imputan, en la medida que no tuvo ningún vínculo con los denunciantes. Precisó que su empresa no ha sido propietaria del inmueble donde se edificaron las unidades inmobiliarias, no ha celebrado contratos de compra venta con los denunciantes y no ha ejecutado la obra de edificación del edificio.
13. En efecto, del análisis de los documentos que obran en el expediente, se ha verificado que ██████ celebró con los denunciantes los contratos de compra venta de los inmuebles que adquirieron y que son materia de controversia, es decir, dicha empresa actuó como el proveedor del servicio inmobiliario cuestionado, configurándose una relación de consumo entre ellos.
14. De otro lado, es pertinente indicar que si bien el señor SARMIENTO ejecutó la obra del edificio multifamiliar “José Sabogal”, lo hizo en calidad de contratista de ██████ conforme se observa del “Contrato de Construcción por Administración”<sup>4</sup>, más no como proveedor del servicio inmobiliario ofrecido a los denunciantes.
15. En tal sentido, es posible concluir que ██████ y el señor SARMIENTO no fueron los proveedores del servicio inmobiliario materia de denuncia, por lo que no pueden ser responsables del mismo. En consecuencia, no existe legitimidad para obrar pasiva por parte de dichas empresas.
16. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente la denuncia contra ██████ y el señor SARMIENTO por falta de legitimidad para obrar pasiva.

(ii) Sobre la actuación de la pericia

17. Mediante Resolución N° 12 de fecha 29 de febrero de 2012, la Secretaría Técnica informó a las partes que se efectuarían las coordinaciones pertinentes para la realización de una pericia de oficio y se puso en conocimiento el pliego de preguntas que debía absolver el especialista en la materia<sup>5</sup>. Asimismo, mediante Resolución N° 13 del 29 de marzo de 2012, se informó a las partes el nombre del perito designado y el costo de la pericia.
18. No obstante lo señalado, y teniendo en consideración el tiempo transcurrido, esta Comisión considera que corresponde evaluar si la actuación de dicho medio probatorio, en esta etapa del procedimiento, resulta necesario para emitir un pronunciamiento final sobre los hechos controvertidos.

<sup>3</sup> MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005. p.155.

<sup>4</sup> Ver a fojas 196 a 200 del expediente.

<sup>5</sup> Ver a fojas 234 del expediente.

19. Si bien la Secretaría Técnica consideró la necesidad de realizar una pericia de oficio; de la revisión del expediente, este Colegiado considera que obran en el mismo elementos probatorios suficientes para resolver la presente denuncia. En ese sentido, es de la opinión que la actuación de dicho medio probatorio en este caso no resulta necesaria.
20. Lo señalado no vulnera el debido procedimiento, pues el análisis que se efectúe estará sustentado en la dinámica de la carga de prueba que le corresponde a las partes, quienes tienen que demostrar los hechos alegados; y, en los demás elementos probatorios que obran en el expediente, los cuales han sido puestos en conocimiento de las partes, quienes tuvieron la posibilidad de cuestionarlos o pronunciarse al respecto.
21. Por lo expuesto, este órgano colegiado considera que en tanto no es necesario llevar a cabo una pericia en el presente caso, corresponde analizar los hechos materia de denuncia y emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

(iii) Sobre la imputación de cargos

22. Conforme a lo indicado en el numeral 3, se imputó en contra de [REDACTED] lo siguiente:
  - e) *“Respecto al departamento N° 401, de propiedad de los señores [REDACTED] Doig [REDACTED] y la señora [REDACTED] Sotomayor [REDACTED], los defectos son los siguientes:*
    - *la casa presentaría numerosas rajaduras internas;*  
[...]
    - *el dormitorio 3 presentaría rajaduras desde la esquina de la ventana hasta el suelo;*
    - *la esquina de la ventana que une la sala con la cocina presentaría una honda rajadura;*  
[...].”
23. De la imputación citada se advierte que el primer hecho está referido a que el departamento de propiedad de los señores Doig presentarían numerosas rajaduras. En ese sentido, y en la medida que las otras dos imputaciones hacen referencia a la presunta existencia de rajaduras en determinados ambientes del departamento, la Comisión considera que corresponde integrar dicho extremo al primero y analizarlo como una sola imputación.
24. De otro lado, se imputó contra [REDACTED], respecto de las áreas comunes, lo siguiente:
  - *“existirían rajaduras y grietas en muros, vigas y diversos puntos del edificio.*  
[...]
  - *el tarrajeo de los muros interiores de los departamentos y la fachada exterior del edificio presentarían grietas y rajaduras profundas.”*
25. De la imputación citada se advierte que el primer hecho está referido a que varias zonas del edificio presentarían numerosas rajaduras. En ese sentido, y en la medida que la segunda imputación hace referencia a la presunta existencia de

rajaduras la fachada del edificio, la Comisión considera que corresponde integrar dicho extremos al primero y analizarlo como una sola imputación.

### Sobre el acuerdo conciliatorio

26. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual -con la intervención de un tercero neutral-, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
27. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
28. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de intereses privados surgidos entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad de las partes de concluir el procedimiento, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente<sup>6</sup>.
29. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
30. Conforme se desprende del acta de la audiencia de conciliación celebrada el 10 de noviembre del 2009, los denunciados y [REDACTED] llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento, en algunos de los extremos denunciados, conforme se observa a continuación:
  1. *"En relación al departamento N° 302, [REDACTED] [...] se comprometen a lo siguiente:*
    - *Respecto a que la lluvia se filtraría a través de las ventanas de la sala y comedor, efectuará las reparaciones para que el agua de lluvia no se filtre.*
  2. *En relación al departamento N° 401, [REDACTED] [...] se comprometen a lo siguiente:*

<sup>6</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 29.-** En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

- respecto a que la inclinación de la tina del baño principal no sería la correcta, la misma sería reparada con la inclinación adecuada, de esta manera el agua no se empozaría ni se rebalsaría;
  - respecto a que existirían vetas en el acabado de pared del hall frente a los cuartos y dentro del cuarto principal, fraguará el tablero de mármol del baño del dormitorio principal;
  - respecto a los closets de post formado de las habitaciones presentarían deformaciones, cambiaría el paño del closet dañado;
  - respecto a que el pestillo de ventana del dormitorio 3 se encontraría pegado, el mismo será reparado;
  - [...]
  - respecto a que la puerta divisoria de la cocina y lavandería se encontraría mal colocada, arreglará dicha puerta;
  - respecto a las fallas presentadas por la chapa del cuarto de servicio, la misma será arreglada;
  - [...]
3. En relación al departamento N° 402, [REDACTED] [...] se comprometen a lo siguiente:
- [...]
- respecto a que las puertas de los closets no se encontrarían bien colocadas, las mismas serán arregladas;
  - respecto a que ventana de la fachada no se abriría con facilidad, la misma será reparada.
4. En relación al departamento N° 501, [REDACTED] [...] se comprometen a lo siguiente:
- respecto a que existirían varios puntos de óxido por debajo del galvanizado en el lavaplatos de la cocina, se efectuará el cambio del lavadero por uno de las mismas características;
  - respecto a que el agua de la lluvia se filtraría por los tragaluces del techo, se efectuará la reparación con el material adecuado;
  - respecto a que algunos tubos de ventilación se habrían desprendido de las fachadas y los techos, se arreglarán colocando abrazaderas;
  - respecto a que las puertas de acceso a la lavandería se habría arqueado en los bordes, se cambiará la puerta arqueada.
  - respecto a que dos puertas se encontrarían sin acabado de pintura de la parte superior, se arreglarán o cambiarán de acuerdo a las circunstancias; y,
  - respecto a que la puerta del closet del dormitorio se habría arqueado, se cambiará el paño arqueado que se encuentre arqueado.
5. En relación a las áreas comunes, [REDACTED] [...] se comprometen a lo siguiente:
- respecto a que la tapa metálica de acceso a las salas de máquinas del ascensor filtraría agua por los muros y escalera, se colocará una calamina de plástico del tamaño adecuado;
  - respecto a que los planos eléctricos y puntos de agua modificados en el edificio no corresponderían a los realmente instalados en el proyecto, se elaborará planos actualizados con las modificaciones efectuadas; y,
  - respecto a que el estacionamiento en general no tendría caída de agua ni puntos de desagüe para evacuar el agua acumulada, se instalará unas gruñas en cada punto de desagüe, se le dará la pendiente adecuada a los dos estacionamientos correspondientes al departamento N° 302, así como también cambiarán las tapas de los drenajes circulares.
- [...]"

31. Asimismo, la Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita.

32. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado en contra de [REDACTED] respecto de los extremos antes indicados, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

### Sobre el desistimiento

33. El artículo 189° de la Ley N° 27444<sup>7</sup>, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.
34. Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor está además fundado en la tutela del interés colectivo de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento del denunciante, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.
35. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
36. En el presente caso, la Comisión considera que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita.
37. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado en contra de [REDACTED], en mérito a la manifestación expresa de los denunciantes, a través del acta de audiencia de conciliación del 10 de noviembre de 2009, de desistirse de los siguientes extremos:

2. *“En relación al departamento N° 401, [REDACTED] [...]:  
- respecto a que el acabado del DD correspondiente a los pisos de la sala y del comedor presentaría fallas, la denunciante se desiste de este extremo;  
[...]*

7

#### LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

**Artículo 189°.-** Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento (...).
5. El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.
6. La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.
7. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

- respecto a que las llaves de paso de agua no tendrían tapas, la denunciante se desiste de la misma.
3. En relación al departamento N° 402, [REDACTED] [...]:
- respecto a que los ambientes de la sala, los dormitorios y el pasadizo presentarían rajaduras, la denunciante se desiste de dicho extremo;
  - respecto a que el acabado del pintado de paredes y techos sería deficiente, la denunciante se desiste de dicho extremo; [...].
4. En relación al departamento N° 501, [REDACTED] [...]:
- respecto a que la tina correspondiente al baño 2 no habría sido colocada, el denunciante se desiste de dicho extremo: [...].”

### Sobre el deber de idoneidad

38. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> El artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor señala que:

*“Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.*

*El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.”*

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8° de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

39. 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.
40. De acuerdo a la imputación de cargos señalada en el numeral 3, la Comisión considera que corresponde analizar por separado cada uno de los hechos denunciados.

### Áreas privadas

#### ***Sobre los defectos presentado en el departamento N° 201***

(i) Sobre el manchas en el techo del comedor

41. La señora Pastor, denunció que el techo del comedor tenía manchas de color. En su defensa, [REDACTED] no negó la existencia del defecto o su falta de responsabilidad sobre el mismo; por el contrario, manifestó que efectuaría la reparación respectiva.
42. Cabe mencionar que en la diligencia de inspección se dejó constancia de lo siguiente: “[...] se ha verificado que el techo del comedor tiene dos manchas de color amarillo”.
43. En ese sentido, en la medida que ha quedado acreditado el defecto alegado, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.

(ii) Sobre la loseta de la cocina que se encontraría rota

44. La señora Pastor manifestó que la loseta de la cocina estaba rota como consecuencia de las rajaduras de las paredes. En su defensa, la denunciada manifestó que nunca tomó conocimiento del defecto alegado.
45. Cabe mencionar que en la diligencia de inspección no se dejó constancia del defecto alegado. No obstante, a través del escrito de fecha 13 de julio de 2012, la empresa denunciada manifestó que arregló la loseta materia de denuncia, sin deslindar su responsabilidad al respecto.
46. A efectos de acreditar lo alegado, adjuntó el documento denominado “Acta de Trabajos Ejecutados”, el cual se encuentra suscrito por la señora Pastor, en señal de conformidad.

---

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

47. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.
- (iii) Sobre la fisura presentada en la pared del patio
48. La denunciante manifestó que existía una fisura horizontal en la pared de su patio. En su defensa, la denunciada indicó que no tuvo conocimiento del defecto denunciado; sin embargo, señaló que la presencia de rajaduras era usual.
49. En la diligencia de inspección se constató lo siguiente: “[...] se ha constatado que existe una fisura horizontal que va desde la mampara del dormitorio principal hacia la mampara del dormitorio secundario”.
50. Del medio probatorio citado ha quedado acreditado el defecto alegado; sin que la denunciada haya cumplido con deslindar responsabilidad al respecto. Por el contrario, a través del escrito de fecha 13 de julio de 2012, manifestó que cumplió con arreglar el defecto materia de denuncia, adjuntando el acta respectiva, la cual se encuentra suscrito por la denunciante.
51. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

***Sobre los defectos presentados en el departamento N° 202***

- (i) Sobre las rajaduras presentadas en el departamento
52. Los señores Burgos manifestaron que los ambientes de la sala, pasadizo, cuarto de estudio y terraza presentaron rajaduras.
53. En su defensa, la empresa denunciada manifestó que tomó conocimiento del defecto alegado antes de la notificación de la denuncia y se coordinó con los denunciados una inspección.
54. En la diligencia de inspección realizada por la Secretaría Técnica, se dejó constancia de los siguientes: “[...] se ha constatado que efectivamente dichos ambientes presentan rajaduras de diferentes tamaños”.
55. De lo actuado en el expediente se observa que aun cuando la denunciada tomó conocimiento de las rajaduras presentadas antes de la notificación de la denuncia, no cumplió con subsanar las mismas a la brevedad.
56. No obstante, mediante escrito de fecha 13 de julio de 2012, ██████ manifestó que cumplió con arreglar el defecto materia de denuncia, conforme se acredita a través del documento denominado “Acta de Trabajos Ejecutados”, el cual se encuentra suscrito por los denunciados.
57. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
- (ii) Sobre el pintado de las paredes y techos

58. Los señores Burgos manifestaron que el pintado de las paredes y techos de los diferentes ambientes no tendrían buen acabado. En su defensa, [REDACTED] se limitó a señalar que los denunciantes debieron verificar dicho defecto al momento de la entrega del inmueble y que la pintura necesitaba mantenimiento.
59. Sobre el particular, la Comisión considera que el defecto denunciado por los denunciantes no es verificable a simple vista.
60. En la diligencia de inspección se dejó constancia de lo siguiente: “[...] se verificó que en el techo del pasadizo (esquina) esta poroso. La pintura no es lisa”.
61. De acuerdo al medio probatorio citado, ha quedado acreditado el defecto alegado por los denunciantes, sin que la empresa denunciada haya desvirtuado su responsabilidad al respecto.
62. Es más, mediante escrito de fecha 13 de julio de 2012, [REDACTED] manifestó que cumplió con arreglar el defecto materia de denuncia, conforme se acredita a través del documento denominado “Acta de Trabajos Ejecutados”, el cual se encuentra suscrito por los denunciante.
63. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.

#### ***Sobre los defectos presentados en el departamento N° 301***

##### ***(i) Sobre las filtraciones presentadas en el baño principal***

64. Los señores San Miguel manifestaron que habían filtraciones de agua en el baño principal.
65. En su defensa, la denunciada reconoció la existencia del defecto e indicó que procedió a subsanar el mismo cambiando la silicona desgastada que sellaba la bañera que ocasionaba la filtración materia de denuncia. No obstante, no presentó medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
66. En la diligencia de inspección se dejó constancia de lo siguiente: “[...] estas filtraciones se observan en la pared exterior del departamento a la altura del baño principal, la cual la pintura se está descascarando y con hongo” (SIC).
67. Del medio probatorio citado se observa la existencia del defecto materia de denuncia, sin que la denunciada haya cumplido con deslindar su responsabilidad al respecto.
68. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.

##### ***(ii) Sobre la rajadura presentada en el dintel externo de la puerta del dormitorio 3***

69. Los denunciantes manifestaron que existía una rajadura en el dintel externo de la puerta del dormitorio 3.

70. En la diligencia de inspección se dejó constancia de lo siguiente: “se verificó que en la puerta de referido dormitorio presenta rajaduras”. (sic)
71. Del medio probatorio citado ha quedado acreditado el defecto alegado por los denunciante, sin que la empresa denunciada haya deslindado su responsabilidad al respecto o que cumplió con subsanar el mismo de manera oportuna.
72. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.
- (iii) Sobre las rajaduras al costado de la puerta del cuarto del servicio
73. Los denunciante manifestaron que existían rajaduras al costado de la puerta del cuarto de servicio. Por su parte, [REDACTED] no se ha pronunciado al respecto.
74. En la diligencia de inspección, se dejó constancia de lo siguiente: “c) Existen rajaduras al costado de la puerta del cuarto de servicio: [...] respecto a dichos puntos, los propietarios del dpto. señalaron que los defectos referidos en los punto c) [...] ya fueron solucionados”.
75. En la medida que no se ha constatado el defecto alegado por los denunciante, en tanto éste ya habría sido solucionado, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.
- (iv) Sobre las manchas de óxido
76. Los denunciante manifestaron que en el cuarto y baño de servicio habían manchas de óxido. En su defensa, [REDACTED] indicó que evidenciaría dicho defecto en la inspección programada.
77. En la diligencia de inspección, se dejó constancia de lo siguiente: “d) Aparición de manchas de óxido en el cuarto y baño de servicio: [...] respecto a dichos puntos, los propietarios del dpto. señalaron que los defectos referidos en los punto [...] d) ya fueron solucionados”.
78. En la medida que no ha constatado el defecto alegado por los denunciante, en tanto éste ya habría sido solucionado, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.
- (v) Sobre el desprendimiento del vidrio de la ventana del dormitorio principal
79. Los denunciante manifestaron que el vidrio de la ventana del dormitorio principal se había desprendido mientras se estaba limpiando, cayendo a la terraza del departamento 201.
80. La empresa denunciada reconoció la existencia del defecto, en tanto manifestó que atendió el reclamo presentado por los denunciante, sin costo alguno para ellos. No obstante, se eximió de responsabilidad al señalar que los proveedores de los vidrios afirmaron que el desprendimiento de la ventana fue ocasionado por una mala manipulación de la misma.

81. Obra en el expediente la carta de fecha 31 de octubre del 2009, a través de la cual la empresa proveedora de los vidrios indicó lo siguiente:

*“Lo sucedido puede responder a lo siguiente:*

*1. Los cristales se descarrilan por la mala manipulación de las ventanas corredizas: cerrar con fuerza, golpeando el borde de la ventana contra la pared causa descarrilamiento de la hoja [...] el usuario al sentir la resistencia de la hoja corrediza tira del pestillo de seguridad con fuerza descarrilando completamente la hoja al dejarla fuera del riel, provocando esto su caída.” (Subrayado nuestro)*

82. Del medio probatorio citado se observa que, contrariamente a lo indicado por la denunciada, el proveedor de los vidrios no afirmó que el desprendimiento de la ventana materia de denuncia se debió a una mala manipulación, sólo indicó que era una posibilidad, la cual no ha quedado acreditada.
83. En ese sentido, y en la medida que la empresa denunciada no ha desvirtuado su responsabilidad por el defecto alegado, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia.

#### ***Sobre los defectos presentados en el departamento N° 302***

(i) Sobre la humedad presentada en la pared del cuarto principal

84. Los señores Conroy manifestaron que había presencia de humedad en la pared del cuarto principal.
85. La denunciada no ha negado la existencia del defecto; por el contrario, señaló que en tanto había solucionado el problema de filtración de agua en el departamento 301 que colinda con el cuarto principal de este departamento, el defecto ya se había solucionado pero debía esperar un tiempo prudencial para descartar el problema.
86. Cabe mencionar que durante la tramitación del procedimiento no se ha verificado que el defecto haya sido solucionado. Por el contrario, los denunciantes a través del escrito de fecha 15 de febrero de 2012, han manifestado que el mismo persiste.
87. Por tanto, en la medida que ha quedado acreditado el defecto alegado por los denunciantes, por el propio reconocimiento de la denunciada, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.

(ii) Sobre la pintura de las puertas del estacionamiento

88. Los denunciantes manifestaron que las puertas del estacionamiento tenían la pintura inflada por la humedad de la lluvia.
89. Si bien la empresa denunciada manifestó que los denunciantes limpiaban las puertas del estacionamiento con abundante agua, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.

90. En la diligencia de inspección se dejó constancia de lo siguiente: “[...] el referido dpto tiene una cochera compuesta de 2 puertas de color blanco, las cuales tienen rajaduras, se está saliendo la pintura, en la parte inferior y superior de las puerta se encuentran abultadas (madera se ha hinchado) [...]” (sic)
91. En la medida que ha quedado acreditado el defecto alegado por los denunciante, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.
92. Cabe precisar que en el expediente obra un acuerdo privado suscrito por los denunciante y el señor SARMIENTO, a través del cual llegaron a un acuerdo respecto al presente defecto. No obstante, en la medida que el señor SARMIENTO no es parte del presente procedimiento y el mencionado documento no se encuentra debidamente legalizado no es posible calificarlo como un acuerdo extraproceso.
- (iii) Las puertas del garaje no serían los adecuados
93. Los denunciante manifestaron que las puertas del garaje no serían del material adecuado. ■■■■ indicó que lo señalado por los señores Conroy es subjetivo.
94. Al respecto, la Comisión considera que en tanto los denunciante no han demostrado las razones por las cuales considera que las puertas del garaje no son un material adecuado para ello, corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.
- (iv) Sobre la rajadura presentada en la lavandería
95. Los señores Conroy manifestaron que existía una rajadura en el área de la lavandería. Por su parte, ■■■■ manifestó que la existencia de la rajadura era normal, sin desvirtuar su responsabilidad al respecto.
96. En la diligencia de inspección se dejó constancia de lo siguiente: “[...] la lavandería tiene rajaduras incluso la pintura se está descascarando”.
97. De lo señalado ha quedado acreditado el defecto alegado por los denunciante, sin que la empresa denunciada haya demostrado que cumplió con subsanar el mismo.
98. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.
99. Cabe señalar que mediante escrito de fecha 15 de febrero de 2012, los denunciante manifestaron que el mencionado defecto ya había sido solucionado.

#### ***Sobre los defectos presentados en el departamento N°401***

- (i) Sobre las rajaduras presentadas

100. Los señores Doig manifestaron que su departamento presentaba numerosas rajaduras. Por su parte, ██████ manifestó que la existencia de las rajaduras era normal, sin desvirtuar su responsabilidad al respecto.

101. En la diligencia de inspección se dejó constancia de lo siguiente:

*"[...] se ha constatado que las rajaduras se encuentran en la sala, ventanas de pasadizo, baño 2, dormitorio 3, dormitorio 2, dormitorio principal [...]. En el techo del baño principal se ha verificado una rajadura.*

*c) El dormitorio 3 presenta rajaduras desde la esquina de la ventana hasta el suelo: se ha verificado que efectivamente la pared tiene rajadura incluso la pintura se está descascarando y el cemento se está abriendo.*

*d) La esquina de la ventana que une la sala con la cocina presenta una honda rajadura: se ha verificado la existencia de esa rajadura, el cemento se está abriendo y la pintura descascarando."*

102. Del medio probatorio citado se observa la existencia de las rajaduras materia de denuncia, sin que la empresa denunciada haya demostrado su falta de responsabilidad al respecto o que cumplió con subsanar las mismas de forma oportuna.

103. No obstante, cabe mencionar que mediante escrito de fecha 15 de febrero de 2012, los denunciantes manifestaron que las rajaduras habían sido reparadas.

(ii) Sobre la fuga de agua del baño de visitas

104. Los denunciantes manifestaron que el baño de visitas presentaba fuga de agua. ██████ indicó que en la inspección ocular verificaría el mencionado defecto.

105. En la diligencia de inspección se indicó lo siguiente: *"[...] dicho punto no se ha logrado constatar"*.

106. De lo actuado en el expediente, no ha quedado acreditado el defecto alegado por los señores Doig, motivo por el cual corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

(iii) Sobre las manchas presentadas en el dormitorio 3

107. Los señores Doig manifestaron que el techo del dormitorio 3 presentaba machas de fierro. ██████ manifestó que dicho defecto no fue observado al momento de la entrega del bien y que la pintura necesitaba mantenimiento.

108. Obra en el expediente el acta de entrega del departamento, en el que se observa lo siguiente: *"[...] retoque pintura y lijado de paredes techos"*.

109. En la diligencia de inspección se dejó constancia de lo siguiente: *"[...] se ha verificado que en dicho dormitorio hay manchas de color amarillo"*.

110. De los medios probatorios citados ha quedado acreditado el defecto alegado por los denunciantes, sin que la empresa denunciada haya deslindado su responsabilidad al respecto.

111. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.
112. Cabe señalar que mediante escrito de fecha 15 de febrero de 2012, los denunciados manifestaron que el mencionado defecto había sido solucionado.
- (iv) Sobre las machas presentadas en el techo del baño principal
113. Los señores Doig manifestaron que el techo del baño principal presentaría manchas de color gris. ■■■■■ manifestó que dicho defecto no fue observado al momento de la entrega del bien y que la pintura necesita mantenimiento.
114. Obra en el expediente el acta de entrega del departamento, en el que se observa lo siguiente: “[...] retoque pintura y lijado de paredes techos”.
115. En la diligencia de inspección se dejó constancia de lo siguiente: “[...] esta mancha se ubicó en el techo [...]”.
116. De lo señalado se observa la presencia del defecto materia de denuncia, sin que la empresa denunciada haya deslindado su responsabilidad sobre el mismo.
117. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.
118. Cabe señalar que mediante escrito de fecha 15 de febrero de 2012, los denunciados manifestaron que el mencionado defecto había sido solucionado.
- (v) Sobre la pintura veteada en la puerta de ingreso del departamento
119. Los señores Doig manifestaron que la pintura de la puerta de ingreso al departamento se encontraba veteada. ■■■■■ manifestó que dicho defecto no fue observado al momento de la entrega del bien y que la pintura necesita mantenimiento.
120. En la diligencia de inspección se dejó constancia de lo siguiente: “[...] se ha constatado que el color de la puerta principal no es uniforme, hay partes de color amarillo y marrón [...]”.
121. Sobre el particular, la Comisión considera que el defecto alegado por los denunciados es visible a simple, sobre todo si se trata de la puerta de ingreso al departamento. En ese sentido, los denunciados pudieron dejar constancia del mismo al momento de recibir el departamento; sin embargo de la revisión del acta de entrega<sup>9</sup>, no evidencia lo indicado.
122. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

### **Sobre los defectos presentados en el departamento N°501**

(i) Sobre las rajaduras en las contratapas de cerámica

<sup>9</sup> Ver a fojas 244 del expediente.

123. El señor Bock manifestó que las contratapas de cerámica se encontraban con rajaduras en los bordes. [REDACTED] indicó que en la inspección ocular verificaría el mencionado defecto.
124. En la diligencia de inspección se dejó constancia de lo siguiente: “[...] se verificó que en la parte de atrás de las contratapas se encuentran rajadas [...]”.
125. Del medio probatorio citado se observa la existencia del defecto alegado por el denunciante sin que la empresa denunciada haya deslindado su responsabilidad al respecto.
126. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
- (ii) Sobre las rajaduras profundas en la base el concreto del baño 2
127. El señor Bock manifestó que existían rajaduras profundas en la base del concreto pulido del baño 2.
128. En su defensa, [REDACTED] indicó que tomó conocimiento que existía una rajadura en la base del concreto pulido del baño 2; no obstante, cumplió con subsanarla e informó al denunciante que ello era normal. Sin embargo, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que cumplió con solucionar el problema presentado.
129. Obra en el expediente la carta de fecha 30 de octubre de 2009, suscrita por el Ingeniero Marcos Tinman, a través de la cual, la empresa [REDACTED] [REDACTED] informó a [REDACTED] que luego de la inspección ocular realizada en noviembre de 2008 al departamento del Sr. Bock, constató que las rajaduras existentes eran normales y no presentaban daños estructurales.
130. Dicho documento fue puesto en conocimiento de la parte denunciante, quien no ha cuestionado el mismo.
131. No obstante, y en la medida que ha quedado acreditado la presencia de las rajaduras materia de denuncia, sin que la denunciada haya cumplido con subsanarlas, corresponde declarar fundada la denuncia.
- (iii) Sobre las rajaduras en los bordes de las ventanas de los dormitorios 1 y 2
132. El señor Bock manifestó que existían rajaduras interiores y exteriores en los bordes de las ventanas correspondientes a los dormitorios 1 y 2, el baño y la cocina.
133. [REDACTED] informó al denunciante su predisposición de subsanar las rajaduras presentadas, siendo que el cliente quedó en comunicarse con ellos. Sin embargo, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado, como pudo haber sido copia de la carta o correo electrónico que acredite tal ofrecimiento.

134. De acuerdo a lo señalado, la empresa denunciada ha reconocido la existencia de los defectos alegados por el denunciante; no obstante, no ha deslindado su responsabilidad por los mismos.

135. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.

(iv) Sobre la falta de desnivel en el patio de la azotea

136. El señor Bock manifestó que el patio principal de la azotea no tenía caída en degradé que dirija el agua a la tubería del desagüe, lo cual provocaría que ésta se empoce.

137. ██████ manifestó que la construcción de una caída en degradé en el patio principal de la azotea no formaba parte del proyecto del edificio. No obstante, dejó puntos de agua y desagüe a solicitud del cliente.

138. De lo señalado por la denunciada se verifica que en efecto no construyó el patio principal de la azotea en degrade; no obstante, de la revisión del expediente no se ha verificado que dicha característica haya sido ofrecida al señor Bock.

139. En ese sentido, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

(v) Sobre la tina del baño 2 que estaría perdiendo su color

140. El señor Bock manifestó que la tina del baño 2 estaba perdiendo su color. ██████ indicó que en la inspección ocular verificaría el mencionado defecto.

141. En la diligencia de inspección se indicó lo siguiente: “[...] g) la tina del baño 2 está perdiendo su color [...] los puntos f), g) [...] no se han podido constatar”.

142. De lo actuado en el expediente no se ha verificado la existencia del defecto alegado por el denunciante. Asimismo, el señor Bock tampoco ha presentado medio probatorio alguno que acredite el hecho denunciado, como pudo haber sido una fotografía o un informe técnico.

143. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

(vi) Sobre el mal olor que expediría los tubos del desagüe

144. El señor Bock manifestó que los tubos respiraderos del desagüe ubicados en el techo expedirían mal olor.

145. ██████ manifestó que en los planos aprobados por la municipalidad aparecen los tubos respiraderos del desagüe ubicados en el techo, los cuales constituyen un elemento usual en todos los diseños sanitarios.

146. En la diligencia de inspección se indicó lo siguiente: “[...] i) los tubos respiraderos del desagüe en el techo expediría mal olor [...] los puntos [...] i) no se han podido constatar”.

147. De lo actuado en el expediente no se ha verificado la existencia del defecto alegado por el denunciante. Asimismo, el señor Bock tampoco ha presentado medio probatorio alguno que acredite el hecho denunciado, como pudo haber sido declaraciones testimoniales o un informe técnico.
148. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

### Áreas comunes

(i) Sobre el mal funcionamiento de la alarma de incendio

149. Los denunciantes manifestaron que la alarma de incendio del edificio no funcionaba adecuadamente.
150. Obra en el expediente el Acta de Entrega de fecha 9 de junio de 2008, suscrita por un representante de los propietarios del edificio "José Sabogal", a través del cual la empresa denunciada le entrega formalmente la alarma de incendio, dejándose constancia de lo siguiente:

*"Garantía: Estos equipos tienen garantía de fábrica 12 meses, se recomienda hacer mantenimiento en forma trimestral.*

*Observación: Los productos antes referidos han sido probados para dicha instalación de acuerdo a las normas vigentes.*

*Nota: Los aquí firmantes dan la conformidad del funcionamiento del sistema de alarma contra incendio."*

151. En la diligencia de inspección se indicó lo siguiente: "(i) la alarma de incendio del edificio no funciona adecuadamente: Este defecto no se ha podido verificar."
152. De los medios probatorios citados se desprende que la alarma de incendio fue entregada a los denunciantes en correcto funcionamiento, lo cual se evidenció en la diligencia de inspección; y en caso de haberse presentado un defecto posterior, ello no sería imputable a la denunciada.
153. En ese sentido, en tanto no ha quedado acreditado el defecto alegado por los denunciantes, corresponde declarar infundada la denuncia.

(ii) Sobre el mal funcionamiento del switch térmico

154. Los denunciantes manifestaron que el switch término general del tablero de luz se sobrecarga de forma constante, quemando los fusibles de la caja principal.
155. ██████ manifestó que antes de la notificación de la denuncia, reparó el switch térmico general del tablero de luz. Sin embargo, en una posterior visita, verificó que terceros ajenos habían manipulado el equipo. Sin embargo, la empresa denunciada no ha presentado medio probatorio alguno que acrediten sus alegaciones.
156. En tal sentido, y en la medida que la denunciada ha reconocido la existencia del defecto materia de denuncia, sin haber demostrado su falta de responsabilidad al respecto, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.

(iii) Sobre la rajaduras en diversos puntos del edificio

157. Los denunciantes manifestaron que existían rajaduras y grietas en muros, vigas y diversos puntos del edificio. [REDACTED] manifestó que era normal la presencia de rajaduras.

158. En la diligencia de inspección se indicó lo siguiente:

*“[...] se ha constatado que las rajaduras se ubican en varias partes del estacionamiento. Asimismo, en el área de recepción se observa una rajadura; así como en la parte izquierda y en la pared de la entrada de la puerta principal.*

*[...]*

*Se ha constatado que el edificio presenta grietas en el garaje, fachada, maceteros, paredes interiores del edificio”*

159. Del medio probatorio citado ha quedado acreditada la existencia de los defectos alegados por los denunciantes, sin que [REDACTED] haya demostrado que subsanó las mismas o su falta de responsabilidad al respecto.

160. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.

(iv) Sobre la presencia de hongos en la pintura de diversos ambientes del edificio

161. Los denunciantes manifestaron que las pinturas del hall, escaleras, maceteros exteriores y paredes de las azoteas y garajes presentaban hongos, los cuales generaría que la pintura se desprenda.

162. [REDACTED] manifestó que los denunciantes no observaron los defectos alegados al momento de recibir sus inmuebles. Agregó que la pintura necesitaba mantenimiento.

163. En la diligencia de inspección se indicó lo siguiente: *“[...] se evidencia humedad y rastros de hongo en la parte del garaje [...]”*.

164. Del medio probatorio citado ha quedado acreditado la presencia de hongos en las paredes del garaje, sin que la empresa denunciada haya deslindado su responsabilidad por dicho defecto. En tal sentido, corresponde declarar fundada la denuncia en ese extremo.

165. De otro lado, en tanto no se ha demostrado la presencia de hongos en las pinturas del hall, escaleras, maceteros exteriores y paredes de las azoteas, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia sobre esos extremos.

(v) Sobre el mal funcionamiento del intercomunicador

166. Los denunciantes manifestaron que el intercomunicador de la puerta principal de acceso no funciona. [REDACTED] manifestó que solucionó el defecto presentado antes de la notificación de la denuncia.

167. En la diligencia de inspección se indicó lo siguiente: “[...] respecto a dicho punto, los denunciantes manifestaron que este defecto no es responsabilidad de los denunciados”.
168. Del medio probatorio citado se desprende que los propios denunciantes han reconocido que el hecho materia de denuncia no es responsabilidad de [REDACTED]
169. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.
- (vi) Sobre las fugas de agua en todo el edificio
170. Los denunciantes manifestaron que existían varios puntos con fuga de agua en todo el edificio, lo que ocasionaba que las bombas de agua trabajaran las 24 horas. [REDACTED] indicó que la inspección ocular verificaría el mencionado defecto.
171. En la diligencia de inspección se indicó lo siguiente: “[...] no se ha verificado fuga de agua en el edificio. En la diligencia, se verificó que la bomba de agua estaba funcionando, más no las 24 horas”.
172. Del medio probatorio citado no ha quedado acreditado el defecto por los denunciantes. Asimismo, de la revisión del expediente no se ha evidenciado medio probatorio alguno que demuestre el hecho denunciado. En todo caso, los denunciantes pudieron haber presentado un informe técnico emitido por un especialista en el materia que avale su alegación, pero ello no ha sucedido.
173. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
- (vii) Sobre los defectos presentados en las puertas levadizas de los estacionamientos
174. Los denunciantes manifestaron que las puertas levadizas de los estacionamientos se estaban oxidando e inflando la madera.
175. Si bien la empresa denunciada manifestó que los denunciantes limpiaban las puertas del estacionamiento con abundante agua, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
176. En la diligencia de inspección se dejó constancia de los defectos presentados en las puertas de los estacionamientos de los departamentos N° 302 y 401. Sin embargo, no se verificó los defectos de la puerta levadiza común.
177. No obstante lo señalado, obra en el expediente el documento denominado Acuerdo Privado, a través del cual el contratista de la denunciada entregó a los denunciantes una suma de dinero para que realicen el cambio de las puertas levadiza común de los estacionamientos, medio probatorio que permite inferir la existencia del defecto alegado por los denunciantes.
178. Por lo expuesto, en la medida que ha quedado acreditado el defecto alegado, sin que la denunciada haya deslindado su responsabilidad al respecto, la Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

179. Conforme se ha señalado, los denunciante y el señor SARMIENTO llegaron a un acuerdo respecto al presente defecto. No obstante, en la medida que el señor SARMIENTO no es parte del presente procedimiento y el mencionado documento no se encuentra debidamente legalizado, no es posible calificarlo como un acuerdo extraproceso.
- (viii) Sobre los defectos presentados en los motores y cables de las puertas del garaje
180. Los denunciante manifestaron que existían problemas constantes con la regulación de los motores y cables de las puertas de los garajes, lo que había ocasionado sus caídas.
181. ██████ manifestó que antes de la notificación de la denuncia, atendió los problemas con la regulación de los motores y cables, lo que habría ocasionado las caídas de las puertas del garaje.
182. En la diligencia de inspección se indicó lo siguiente: “[...] se ha verificado que las puertas de los garajes no abren completamente”.
183. De los medios probatorios actuados en el expediente, se ha verificado que los defectos en las puertas de los garajes persisten, sin que la empresa denunciada haya demostrado su falta de responsabilidad o que ello sea imputable a los denunciante.
184. En ese sentido, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.
185. Cabe precisar que en el expediente obra un acuerdo privado suscrito por los denunciante y el señor SARMIENTO, a través del cual llegaron a un acuerdo respecto de presente defecto. No obstante, en la medida que el señor SARMIENTO no es parte del presente procedimiento y el mencionado documento no se encuentra debidamente legalizado, no es posible calificarlo como un acuerdo extraproceso.

#### **Sobre la medida correctiva**

186. El artículo 42º del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
187. El artículo 3º de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto.
188. Al respecto, los denunciante solicitaron que se ordene a la empresa denunciada reparar los defectos alegados y reembolsar los gastos incurridos por los propietarios como consecuencia de los defectos alegados.

189. En el presente caso, si bien han quedado acreditadas varias infracciones cometidas por [REDACTED] la mayoría de defectos se encuentran reparados, por lo que carece de objeto ordenar una medida correctiva respecto de los mismos.
190. No obstante, la Comisión considera que respecto de los defectos que no han sido subsanados, corresponde ordenar en calidad de medida correctiva que, en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la empresa denunciada cumpla con:

*Departamento N° 301:*

- (i) Reparar la filtración de agua presentada en el baño principal.
- (ii) Reparar las rajaduras presentadas en el dintel externo de la puerta del dormitorio 3.

*Departamento N° 302:*

- (i) Resanar la pared del cuarto principal que presenta humedad.

*Departamento N° 501:*

- (i) Reparar las contratapas de cerámica que presentan rajaduras.
- (ii) Reparar las rajaduras presentadas en la base del concreto pulido del baño 2.
- (iii) Reparar las rajaduras interiores y exteriores de los bordes de las ventanas de los dormitorios 1 y 2, el baño y la cocina.

*Áreas comunes:*

- (i) Reparar el switch térmico general del tablero de luz.
- (ii) Reparar las rajaduras presentadas en los diversos puntos del edificio, conforme al análisis efectuado.
- (iii) Pintar las paredes del garaje.

191. Cabe señalar que si bien han quedado acreditado los defectos referidos a: (i) las pinturas de las puertas del estacionamiento del departamento N° 302 se encuentran infladas; (ii) las puertas levadizas del estacionamiento común para el ingreso de los estacionamientos se están oxidando e inflando; (iii) existen problemas con la regulación de los motores y cables de las puertas de los garajes, la Comisión considera que no corresponde dictar medida correctiva para estos extremos, en tanto obra en el expediente un acuerdo privado de fecha 11 de marzo de 2010, celebrado entre los denunciados y el contratista de [REDACTED] a través del cual los denunciados recibieron la suma de S/. 8 000,00 para los servicios de cambio de puertas y cambio de los sistemas de funcionamiento y apertura de las puertas de los estacionamientos de los señores Doig y Conroy, así como para la puerta del ingreso común a los estacionamientos.
192. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y

Defensa del Consumidor<sup>10</sup>, vigente desde el 02 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción<sup>11</sup>.

193. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>12</sup>.

### Graduación de la sanción

194. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en la Ley de Protección al Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
195. El artículo 41° A del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) la gravedad de la falta; (ii) el daño resultante de la infracción; (iii) los beneficios obtenidos por el proveedor; (iv) la conducta del infractor a lo largo del procedimiento; (v) los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, entre otros<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**“Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)”

<sup>11</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>12</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

(...)  
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

<sup>13</sup> **DECRETO SUPREMO N° 006-2009/PCM, EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 41°- A.-** La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;  
b. La probabilidad de detección de la infracción;  
c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;

196. Al respecto, dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que la denunciada entregó a los denunciantes un inmueble que presentó defectos tanto en sus áreas comunes como individuales.

197. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a los denunciantes, se debe tener en cuenta los siguientes factores.

- (i) **Daño al consumidor:** se le ha causado un daño a los denunciantes, ya que las infracciones en las que incurrió la denunciada los afectó directamente respecto a sus propios inmuebles y a las áreas comunes, ya que éstos presentaron una serie de defectos, no permitiendo que puedan hacer un uso integral y adecuado de los mismos.

Debe tenerse en cuenta que las deficiencias evidenciadas, sin duda generaron una afectación de tipo patrimonial en los consumidores, toda vez que asumieron el pago de un monto por inmuebles que debieron estar acorde con lo ofrecido; sin embargo, ello no fue así. Es más, se ha verificado que tanto áreas privadas como áreas comunes presentan una serie de rajaduras que no fueron subsanas en su oportunidad, entre otros defectos, lo cual evidentemente afecta los propietarios del edificio.

- (ii) **Beneficio ilícito:** En el presente caso, el beneficio ilícito son los costos en los que hubiera incurrido la denunciada si hubiera cumplido con construir las áreas comunes del edificio donde domicilian los denunciantes y privadas de acuerdo a lo regulado por las normas de la materia, a efectos de evitar los desperfectos evidenciados, y si hubiera atendido de manera inmediata los defectos evidenciados.

- (iii) **Efectos generados en el mercado:** las infracciones cometidas por la denunciada generan desconfianza en el mercado, ya que los consumidores podrían tener la expectativa que los proveedores inmobiliarios podrían estar construyendo edificios sin cumplir con las normas regulatorias, ocasionándoles un perjuicio.

- (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre los defectos en sus inmuebles, en tanto el bien adquirido es utilizado como vivienda.

198. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos

---

d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;

e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;

f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,

g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a MCM con una multa de 6,90 UIT de acuerdo al siguiente detalle:

<b>Infracciones incurridas por la denunciada</b>		
<b>ÁREAS INDIVIDUALES</b>		
Departamento N° 201		
1	Existencia de manchas de color en el techo del comedor.	0.20
2	Rotura de la loseta de la cocina.	0.20
3	Fisura horizontal en la pared del patio.	0.30
Departamento N° 202		
1	Rajaduras en los ambientes de la sala, pasadizo, estudio y terraza.	0.50
2	Mal acabado de la pintura de las paredes y techo del departamento.	0,20
Departamento N° 301		
1	Filtraciones de agua en el baño principal.	0.25
2	Rajaduras en el dintel externo de la puerta del dormitorio 3.	0.30
3	Desprendimiento del vidrio de la ventana del dormitorio principal	0.20
Departamento N° 302		
1	Humedad en la pared del cuarto principal.	0.20
2	La pintura de las puertas del estacionamiento esta inflada.	0.20
3	Rajaduras en la lavandería.	0.30
Departamento N° 401		
1	Rajaduras en diferentes ambientes del departamento.	0.50
2	Manchas en el techo del dormitorio 3.	0.20
3	Manchas de color gris en el techo del baño principal.	0.20
Departamento N° 501		
1	Rajaduras en las contratapas de cerámica.	0.30
2	Rajaduras en la base de concreto pulido del baño 2.	0.30
3	Rajaduras interiores y exteriores en los bordes de las ventanas de los dormitorios 1 y 2, el baño y cocina.	0.30
<b>ÁREAS COMUNES</b>		
1	Falla del <i>switch</i> térmico general.	0.30
2	Rajaduras y grietas en muros, vigas y diversos puntos el edificio.	1.00
3	Presencia de hongos en las paredes de los garajes.	0.20
4	La puerta levadiza del ingreso común a los estacionamientos está oxidada e inflada.	0.25
5	Falla en la regulación de los motores y cables de la puerta del estacionamiento común.	0.50
<b>TOTAL</b>		<b>6,90 UIT</b>

## Sobre las costas y costos del procedimiento

199. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>14</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
200. En la medida que ha quedado acreditada las infracciones cometidas por [REDACTED] la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.35,50<sup>15</sup>.
201. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en el que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

## RESUELVE

**PRIMERO:** declarar improcedente la denuncia presentada contra Inmobiliaria y Constructora Crear S.A.C. y el señor Héctor Enrique Sarmiento Vidal por no contar con legitimidad para obrar pasiva.

**SEGUNDO:** dar por finalizado el procedimiento iniciado por los señores [REDACTED] Pastor [REDACTED], [REDACTED] San Miguel [REDACTED], [REDACTED] Dammert [REDACTED], [REDACTED] Doig [REDACTED], [REDACTED] Sotomayor [REDACTED], [REDACTED] Madueño [REDACTED] y [REDACTED] Bock contra [REDACTED] por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia, respecto de algunos extremos de las áreas privadas, conforme a lo siguiente:

- (i) Departamento N° 302:
- La lluvia se filtraría a través de las ventanas de la sala y comedor.
- (ii) Departamento N° 401:
- La inclinación de la tina del baño principal no sería la correcta.
  - Presencia de vetas en el acabado de pared del hall frente a los cuartos y dentro del cuarto principal.
  - Los closets de post formado de las habitaciones presentarían deformaciones.
  - El pestillo de ventana del dormitorio 3 se encontraría pegado.
  - La puerta divisoria de la cocina y lavandería se encontraría mal colocada.

<sup>14</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>15</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

- Las fallas presentadas en la chapa del cuarto de servicio.
- (iii) Departamento N° 402:
  - Las puertas de los closets no se encontrarían bien colocadas.
  - La ventana de la fachada no se abriría con facilidad.
- (iv) Departamento N° 501:
  - Existirían varios puntos de óxido por debajo del galvanizado en el lavaplatos de la cocina.
  - El agua de la lluvia se filtraría por los tragaluces del techo.
  - Algunos tubos de ventilación se habrían desprendido de las fachadas y los techos.
  - Las puertas de acceso a la lavandería se habrían arqueado en los bordes.
  - Dos puertas se encontrarían sin acabado de pintura en la parte superior.
  - La puerta del closet del dormitorio se habría arqueado.

**TERCERO:** dar por finalizado el procedimiento iniciado por los señores [REDACTED] Pastor [REDACTED], [REDACTED] Burgos [REDACTED], [REDACTED] More Lezama, [REDACTED] San Miguel [REDACTED], [REDACTED] Dammert [REDACTED], [REDACTED] Conroy [REDACTED], [REDACTED] Rosales [REDACTED], [REDACTED] Doig [REDACTED], [REDACTED] Sotomayor [REDACTED] y [REDACTED] Bock contra [REDACTED] por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia, respecto de los siguiente extremos de las áreas comunes: (i) la tapa metálica de acceso a las salas de máquinas del ascensor filtraría agua por los muros y escalera; (ii) los planos eléctricos y puntos de agua modificados en el edificio no corresponderían a los realmente instalados en el proyecto; y, (iii) el estacionamiento en general no tendría caída de agua ni puntos de desagüe para evacuar el agua acumulada.

**CUARTO:** Aceptar el desistimiento del procedimiento iniciado por los señores [REDACTED] Doig [REDACTED], [REDACTED] Sotomayor [REDACTED], [REDACTED] Madueño [REDACTED] y [REDACTED] Bock contra [REDACTED], respecto de algunos extremos de las áreas privadas, conforme a lo siguiente:

- (i) Departamento N° 401:
  - El acabado del DD correspondiente a los pisos de la sala y del comedor presentaría fallas.
  - Las llaves de paso de agua no tendrían tapas.
- (ii) Departamento N° 402:
  - Los ambientes de la sala, los dormitorios y el pasadizo presentarían rajaduras.
  - El acabado del pintado de paredes y techos sería deficiente.
- (iii) Departamento N° 501:
  - La tina correspondiente al baño 2 no habría sido colocada.

**QUINTO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] Pastor [REDACTED] contra [REDACTED] por infracciones al artículo 8° del Texto Unico Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto en el departamento N° 201 se presentaron los siguientes defectos: (i) existencia de manchas de color en el techo del comedor; (ii) rotura de la loseta de la cocina; y, (iii) fisura horizontal en la pared del patio.

**SEXTO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Burgos [REDACTED] y la señora [REDACTED] Lezama contra [REDACTED]. por

infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto en el departamento N° 202 se presentaron los siguientes defectos: (i) rajaduras en los ambientes de la sala, pasadizo, estudio y terraza; y, (ii) mal acabado de la pintura en las paredes y techo del departamento.

**SÉPTIMO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Mejía y la señora [REDACTED] Dammert [REDACTED] contra [REDACTED] por infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto en el departamento N° 301 se presentaron los siguientes defectos: (i) filtraciones de agua en el baño principal; (ii) Rajaduras en el dintel externo de la puerta del dormitorio 3; y, (iii) desprendimiento del vidrio de la ventana del dormitorio principal.

**OCTAVO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Mejía y la señora [REDACTED] Dammert [REDACTED] contra [REDACTED] por presuntas infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado los siguientes defectos en el departamento N° 301: (i) rajaduras al costado de la puerta de servicio; y, (ii) manchas de óxido en el cuarto y baño de servicio.

**NOVENO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Conroy [REDACTED] y la señora [REDACTED] Rosales [REDACTED] contra [REDACTED] por infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto en el departamento N° 302 se presentaron los siguientes defectos: (i) humedad en la pared del cuarto principal; (ii) la pintura de las puertas del estacionamiento esta inflada; y, (iii) rajaduras en la lavandería.

**DÉCIMO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Conroy [REDACTED] y la señora [REDACTED] Rosales [REDACTED] contra [REDACTED] por presuntas infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que las puertas del garaje del departamento N° 302 no serían las adecuadas.

**DÉCIMO PRIMERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Doig [REDACTED] y la señora [REDACTED] Sotomayor [REDACTED] contra [REDACTED] por infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto en el departamento N° 401 se presentaron los siguientes defectos: (i) rajaduras en diferentes ambientes del departamento; (ii) manchas en el techo del dormitorio 3; y, (iii) manchas de color gris en el techo del baño principal.

**DÉCIMO SEGUNDO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Doig [REDACTED] y la señora [REDACTED] Sotomayor [REDACTED] contra [REDACTED] por presuntas infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado los siguientes defectos en el departamento N° 401: (i) fuga de agua en el baño visitas; y, (ii) la pintura de la puerta de ingreso al departamento se encontraría veteada.

**DÉCIMO TERCERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Bock contra [REDACTED] por infracciones al artículo 8° del Texto

Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto en el departamento N° 501 se presentaron los siguientes defectos: (i) rajaduras en las contratapas de cerámica; (ii) rajaduras en la base de concreto pulido del baño 2; y, (iii) rajaduras interiores y exteriores en los bordes de las ventanas de los dormitorios 1 y 2, el baño y cocina.

**DÉCIMO CUARTO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Bock contra [REDACTED] por presuntas infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado los siguientes defectos en el departamento N° 501: (i) el patio principal de la azotea no tendría caída en degradé; (ii) la tina del baño estaría perdiendo su color; y, (iii) los tubos respiraderos del desagüe en el techo expedirían mal olor.

**DÉCIMO QUINTO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] Pastor [REDACTED], [REDACTED] Burgos [REDACTED], [REDACTED] Lezama, [REDACTED] San Miguel [REDACTED], [REDACTED] Dammert [REDACTED], [REDACTED] Conroy [REDACTED], [REDACTED] Rosales [REDACTED], [REDACTED] Doig [REDACTED], [REDACTED] Sotomayor [REDACTED] y [REDACTED] Bock contra [REDACTED] por infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto en las áreas comunes del edificio, se presentaron los siguientes defectos: (i) falla del *switch* térmico general; (ii) rajaduras y grietas en los muros, vigas y diversos puntos el edificio; (iii) presencia de hongos en las paredes de los garajes; (iv) puerta levadiza del ingreso común a los estacionamiento está oxidada e inflada; y, (v) falla en la regulación de los motores y cables de la puerta de los estacionamientos.

**DÉCIMO SEXTO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] Pastor [REDACTED], [REDACTED] Burgos [REDACTED], [REDACTED] Lezama, [REDACTED] San Miguel [REDACTED], [REDACTED] Dammert [REDACTED], [REDACTED] Conroy [REDACTED], [REDACTED] Rosales [REDACTED], [REDACTED] Doig [REDACTED], [REDACTED] Sotomayor [REDACTED] y [REDACTED] Bock contra [REDACTED] por presuntas infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto no se acreditó los siguientes defectos en las áreas comunes del edificio: (i) la alarma de incendio no funcionaría adecuadamente; (ii) habría presencia de hongos en la pintura del hall escaleras, maceteros exteriores y paredes de azoteas; (iii) el intercomunicador de la puerta principal de acceso no funcionaría; y, (iv) existirían varios de puntos con fuga de agua en todo el edificio.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** ordenar a [REDACTED] en calidad de medidas correctivas que, en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:

Departamento N° 301:

- (i) Reparar la filtración de agua presentada en el baño principal.
- (ii) Reparar las rajaduras presentadas en el dintel externo de la puerta del dormitorio 3.

Departamento N° 302:

- (i) Resanar la pared del cuarto principal que presenta humedad.

Departamento N° 501:

- (i) Reparar las contratapas de cerámica que presentan rajaduras.
- (ii) Reparar las rajaduras presentadas en la base del concreto pulido del baño 2.
- (iii) Reparar las rajaduras interiores y exteriores de los bordes de las ventanas de los dormitorios 1 y 2, el baño y la cocina.

Áreas comunes:

- (i) Reparar el switch térmico general del tablero de luz.
- (ii) Reparar las rajaduras presentadas en los diversos puntos del edificio, conforme al análisis efectuado.
- (iii) Pintar las paredes del garaje.

**DÉCIMO OCTAVO:** sancionar a [REDACTED], con una multa ascendente a 6,90 Unidades Impositiva Tributaria<sup>16</sup>, la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>17</sup>.

**DÉCIMO NOVENO:** ordenar a [REDACTED], que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 35,50 y los costos incurridos por los denunciados. Ello, sin perjuicio del derecho de los denunciados de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**VIGÉSIMO:** disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>18</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión

<sup>16</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>17</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

<sup>18</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**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. El plazo para interponer dicho recurso

en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>19</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Abelardo José Carlos Aramayo Baella y Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey.**

**VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
Presidente



---

es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

<sup>19</sup>

**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.

## RESOLUCIÓN FINAL N° 401-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA  
DENUNCIANTE : [REDACTED] (LA SEÑORA PINEDO)  
DENUNCIADO : INVERSIONES [REDACTED]  
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IMPROCEDENCIA  
PRESCRIPCIÓN  
ACTIVIDAD : VENTA DE EDIFICIOS COMPLETOS Y PARTES DE EDIFICIOS

Lima, 18 de febrero de 2014

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 27 de diciembre de 2013, la señora Pinedo denunció [REDACTED] por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
  - (i) El 11 de enero de 2011, adquirió de la empresa denunciada el departamento N° 201, ubicado en la Calle Fernando Castrat N° 414-416, Urbanización Chama, distrito de Santiago de Surco, siendo que desde la fecha de entrega se presentaron defectos en el inmueble, tales como el levantamiento de los pisos laminados, grietas y filtraciones en varios de sus ambientes, los cuales fueron comunicados verbal, telefónicamente y hasta por correo electrónico al representante legal de [REDACTED].
  - (ii) Sólo repararon los pisos laminados y el resto de defectos quedaron pendientes; sin embargo, hasta la fecha no se había obtenido solución a los problemas mencionados, incluso había problemas en las áreas comunes, siendo el más relevante el del ascensor, el mismo que continuamente y desde la fecha de recepción del departamento, venía malográndose, encontrándose ya hacía un mes inoperativo.
  - (iii) Pese a su edad, tenía que bajar y subir escaleras desde el sótano del Edificio hasta su departamento, ubicado en el segundo piso.
2. La señora Pinedo solicitó que la empresa denunciada asuma su responsabilidad y envíe un especialista calificado para hacer todas las reparaciones que se necesitaban en el inmueble.
3. El 17 de enero de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), requirió a la señora Pinedo para que precise la fecha exacta o probable en que tuvo lugar la entrega del inmueble materia de denuncia e indique los ambientes exactos en los que se habría presentado el levantamiento de los pisos laminados, las grietas y las filtraciones.

4. El 27 de enero de 2014, la señora Pinedo presentó un escrito a través del cual indicó que la recepción de su departamento tuvo lugar el 21 de mayo de 2011. Asimismo, detalló los ambientes de su inmueble en los cuales se presentó el levantamiento de los pisos laminados, las grietas y las filtraciones.

## ANÁLISIS

### Sobre la prescripción de los hechos denunciados por la señora Pinedo

#### Marco Legal Aplicable

5. El artículo 121<sup>01</sup> del Código, establece que las infracciones a dicha norma prescriben a los dos años, contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Asimismo, señala que para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233<sup>0</sup> de la LPAG.
6. Por su parte, el artículo 233<sup>02</sup> de la LPAG, contiene reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de dicho plazo. La referida norma establece que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada, siendo que dicho cómputo solo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador.
7. No obstante ello, aplicando el artículo 23<sup>0</sup> del Decreto Legislativo 807 (norma de aplicación preferente por ser especial), el plazo prescriptorio en materia de protección al consumidor se suspende cuando el consumidor interpone su denuncia y no cuando el proveedor es notificado con la resolución de admisión a trámite.
8. Si la prescripción se suspendiera con la notificación de la resolución de imputación de cargos al proveedor denunciado, el consumidor denunciante tendría que

<sup>1</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 121<sup>0</sup>.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa**  
Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.  
Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233<sup>0</sup> de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

<sup>2</sup> **LEY N° 27444.- LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 233<sup>0</sup>.- Prescripción.-**  
233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.  
233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.  
El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.  
(...)

calcular el tiempo que le tomaría a la Comisión admitir a trámite la denuncia y notificar la resolución correspondiente al proveedor para presentar su denuncia antes del vencimiento del plazo de dos años establecido en la ley<sup>3</sup>.

9. En el supuesto e hipotético negado que se considerara que existe una duda razonable sobre qué norma es la que debe aplicarse en este supuesto, lo dispuesto en el artículo 23° del Decreto Legislativo 807 debe prevalecer, pues, como se ha señalado, es lo que más beneficia a los consumidores al pretender hacer valer sus derechos ante la instancia administrativa.

#### Aplicación al caso concreto

10. La señora Pinedo señaló en su escrito de denuncia que, desde la fecha en que se le hizo entrega de su departamento, el mismo presentó una serie de defectos, consistentes en el levantamiento de los pisos laminados, grietas y filtraciones en varios ambientes del inmueble, los cuales fueron comunicados a la empresa denunciada sin que cumplan con reparar los desperfectos indicados en su totalidad. Asimismo, señaló que desde la fecha en que recibió su departamento, el ascensor presentó continuas fallas y a la fecha llevaba casi un mes inoperativo.
11. Por otro lado, en su escrito de fecha 27 de enero de 2014, la señora Pinedo indicó que el acto de entrega del inmueble materia de denuncia tuvo lugar el 21 de mayo de 2011.
12. De acuerdo a lo expuesto por la señora Pinedo, las infracciones alegadas radicaban en que [REDACTED] le habría entregado un inmueble con desperfectos, puesto que desde la fecha en que le fue entregado habría presentado los siguientes desperfectos:
  - (i) El levantamiento de los pisos laminados;
  - (ii) grietas en varios de sus ambientes;
  - (iii) filtraciones en varios de sus ambientes; y,
  - (iv) constantes fallas de funcionamiento en el ascensor.
13. Dicho esto, de acuerdo a la información detallada que brindó la señora Pinedo, la entrega de su inmueble tuvo lugar el 21 de mayo de 2011, señalando que desde dicha fecha se presentaron los desperfectos en el mismo.
14. Con relación a los defectos denunciados, se debe considerar para efectos de determinar el plazo prescriptorio, la información brindada por la denunciante, así como la información que consta en el Expediente. De la verificación de la información señalada, se puede apreciar que los defectos denunciados por la

<sup>3</sup> En efecto, debe considerarse que el tiempo promedio para admitir a trámite una denuncia y notificar la imputación de cargos toma aproximadamente entre dos a cuatro semanas (o incluso más en algunos casos excepcionales, como las denuncias que incluyen solicitudes de medida cautelar). Adicionalmente, a veces es necesario efectuar requerimientos de información a los denunciados o solicitarles la subsanación de requisitos, por lo que en muchos casos las denuncias presentadas por los consumidores con un mes (o más) de anticipación antes del término del plazo prescriptorio, podrían ser declaradas improcedentes.

señora Pinedo tuvieron lugar el 21 de mayo de 2011, esto es, desde la fecha en que se le hizo entrega del inmueble materia de denuncia. Cabe resaltar que la información relacionada con la ocurrencia de los hechos denunciados ha sido proporcionada por la propia denunciante y se encuentra consignada en los escritos que ésta presentó durante la tramitación del presente procedimiento.

15. Al respecto, la señora Pinedo tenía un plazo de dos años, contado a partir de la fecha en que tomó conocimiento de las presuntas infracciones cometidas por el proveedor, para interponer su denuncia ante la autoridad competente; sin embargo, respecto de los mismos, la denunciante interpuso su denuncia el 27 de diciembre de 2013, esto es, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio, siendo que el derecho de la denunciante para acudir ante la autoridad administrativa a efectos de hacer valer sus derechos debió ser ejercido a los dos años de conocido cada uno de los defectos alegados, es decir, cuando menos el 21 de mayo de 2013.
16. Por consiguiente, considerando que el plazo prescriptorio contemplado por las leyes de la materia es de dos años y que la denunciante interpuso su denuncia el 27 de diciembre de 2013, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo establecido respecto de los defectos señalados, corresponde declarar improcedente por prescripción en todos sus extremos la denuncia interpuesta por la señora Pinedo.

## RESUELVE

**PRIMERO:** declarar improcedente en todos sus extremos la denuncia presentada por la señora [REDACTED] Pinedo [REDACTED] contra INVERSIONES [REDACTED] por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>4</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de

<sup>4</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>5</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Javier Cavero- Egúsqiza Zariquiey y Srta. María Luisa Egúsqiza Mori.**

**VÍCTOR SEBASTIÁN BACA ONETO**  
Presidente



<sup>5</sup>

**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.



que el representante de la empresa se encontraba de viaje y que por ello, no era posible atender su reclamo.

- (v) Precisó que no optó por enviar al denunciado una carta notarial, ya que, a pesar de haberlo hecho en un procedimiento anterior por otros hechos denunciados no obtuvo respuesta<sup>3</sup>.

2. El señor Fankhauser solicitó lo siguiente:

- (i) La reparación de las fallas descritas.
- (ii) Los gastos en los que incurrió para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- (iii) La imposición de todas las medidas correctivas complementarias; y,
- (iv) El pago de las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 3 de fecha 9 de diciembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando como hechos presuntamente infractores los siguientes:

*“(…)PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 28 de octubre de 2013 presentada por el señor [REDACTED], Fankhauser [REDACTED], contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habrían presentado rajaduras con posterioridad a su adquisición, en la fachada, el tragaluz de la cocina y lavandería y la entrada al estacionamiento del Edificio ubicado en Calle Las Fresias N° 491-497, Urbanización Los Álamos de Monterrico. Distrito de Santiago de Surco”. [sic]*

4. El 17 de diciembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, al verificar la existencia de intereses de terceros respecto a los presuntos defectos en las áreas comunes del edificio materia de denuncia, colocó en el *hall* de entrada del mismo un comunicado dirigido a los propietarios de los otros departamentos, a fin de que se apersonen al procedimiento iniciado por el señor Fankhauser, de considerarlo pertinente. Sin embargo, nadie se apersonó.

5. El 17 de diciembre de 2013, se llevó a cabo una diligencia de inspección sobre el bien materia de denuncia con la presencia de las partes.

6. En sus descargos, la CONSTRUCTORA señaló lo siguiente:

- (i) Es falso que el señor Fankhauser mediante llamadas telefónicas o alguna otra comunicación le haya solicitado que solucionen los defectos denunciados.

<sup>3</sup>

Tramitado bajo el Expediente N° 1163-2012/CPC que concluyó con la Resolución Final N° 4014-2012 del 7 de noviembre de 2012, declarando fundado la denuncia interpuesta por el señor Fankhauser respecto a las grietas en los techos de todas las habitaciones; filtraciones en el techo de la sala; grietas en la pared de la escalera interior y en el marco de la puerta de servicio; e, infundada respecto a la atención del reclamo del 8 de mayo de 2012.

- (ii) Mediante cartas notariales del 18 de mayo de 2012, 1 de junio de 2012 y del 6 de julio de 2012 dieron respuesta a sus requerimientos anteriores que fueron tramitados bajo el expediente N° 1163-2012/CPC.
- (iii) Solicitaron al denunciante, vía correo electrónico, de fechas 16 y 20 de diciembre de 2013, que se le otorgue fecha y hora para verificar las rajaduras producidas en el inmueble.
- (iv) las fotos presentadas por el denunciante respecto a las rajaduras difieren en tamaño a las fotos captadas en la diligencia de inspección.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

7. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>4</sup>.

4

#### LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### Artículo 18º.- 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 19º.- 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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda."

##### Artículo 104º.- 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.

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al

8. 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.
9. El denunciante señaló que el departamento que adquirió de la empresa denunciada presentó rajaduras en la fachada de su departamento, entre los pisos 3 y 4 del edificio, de aproximadamente 2 metros de largo. Asimismo, tres rajaduras horizontales y una vertical de aproximadamente tres metros de largo cada una en el tragaluz de la cocina y lavandería; y, una rajadura profunda en forma de "V" en la entrada del estacionamiento del Edificio.
10. Al respecto, el señor Fankhauser presentó como medio probatorio fotos de las referidas rajaduras. Asimismo, en la diligencia de inspección del 17 de diciembre de 2013, realizada por personal de la Secretaría Técnica, se dejó constancia de la presencia de las referidas rajaduras en la fachada, el tragaluz de la cocina y de la lavandería y en la entrada del estacionamiento del Edificio.
11. Por su parte, la CONSTRUCTORA alegó que es falso que el señor Fankhauser mediante llamadas telefónicas o alguna otra comunicación, le haya solicitado que verifiquen y solucionen las rajaduras.
12. En este punto, es importante señalar que a criterio de este colegiado la presencia de rajaduras en un inmueble no constituyen por si mismos una infracción, ya que podrían aparecer a consecuencia del mismo asentamiento de la edificación. Sin embargo, en caso de ser así, la empresa denunciada se encuentra obligada a subsanarlo en base a la garantía ofrecida, cuyo incumplimiento constituiría una infracción a las normas de Protección al Consumidor.
13. Si bien el denunciante manifestó que se comunicó con la empresa denunciada a través de llamadas telefónicas para informar sobre la presencia de las rajaduras y que le habrían indicado que el personal a cargo se encontraba de viaje, motivo por el cual no atendieron su solicitud; no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado. Es decir, no ha demostrado que puso en conocimiento de la CONSTRUCTORA la existencia de las rajaduras presentadas, a fin de que proceda a subsanarlas y que la empresa se haya negado o no haya atendido su solicitud.
14. En todo caso, el denunciante pudo haber presentado copia de una carta enviada al denunciado a través de la cual le informó sobre los defectos materia de denuncia, pero ello no ha sucedido. Es más, el propio señor Fankhauser ha

---

consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

manifestado en su escrito del 5 de diciembre de 2013 que optó por no enviar una carta notarial a la denunciada, ya que, a pesar de haberlo hecho en el procedimiento tramitado bajo el expediente N° 1163-2012/CPC, no obtuvieron respuesta alguna.

15. Adicionalmente, la CONSTRUCTORA presentó como medio probatorio correos electrónicos del 16 y 20 de diciembre de 2013 mediante el cual solicitó a la esposa del denunciante que fije fecha y hora para poder verificar los desperfectos alegados. Es decir, que la empresa denunciada recién tomó conocimiento de los hechos cuestionados con la Resolución N° 1 que admitió a trámite la denuncia motivo por el cual procedió a realizar las gestiones correspondientes para verificar los desperfectos alegados; y, no por una comunicación anterior remitida por el señor Fankhauser.
16. Conforme a lo expuesto, no ha quedado acreditado que el señor Fankhauser haya informado a la CONSTRUCTORA sobre las rajaduras verificadas en la fachada de su departamento, en el tragaluz y en la entrada del estacionamiento a fin de que pueda repararlas.
17. Siendo así, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto que a pesar de haberse verificado los defectos en el inmueble, el denunciante no acreditó que haya puesto en conocimiento de la CONSTRUCTORA los defectos alegados.

#### **De las medida correctiva y el pago de costas y costos del procedimiento**

18. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción del Código, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de medida correctiva y la solicitud de pago de las costas y costos del procedimiento, presentadas por los denunciante.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Fankhauser [REDACTED] contra la [REDACTED] por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciante no informó al denunciado que se habrían presentado rajaduras en la fachada, el tragaluz de la cocina y lavandería, y en la entrada del estacionamiento del Edificio ubicado en Calle Las Fresias N° 491-497, Urbanización Los Álamos de Monterrico distrito de Santiago de Surco.

**SEGUNDO:** Denegar al señor [REDACTED] Fankhauser [REDACTED] su solicitud de medidas correctivas, así como los costos y costas del procedimiento.

**TERCERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de

Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>5</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación<sup>6</sup>, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>7</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey y Sr. Jaime Miranda Sousa Díaz.**

**VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
Presidente

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

**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. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

6 **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DÉCIMOTERCERA.-**

Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único. Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

7 **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.

## RESOLUCIÓN FINAL Nº 2189-2013/CC2

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTES** : [REDACTED]  
(LOS DENUNCIANTES)  
**DENUNCIADA** : [REDACTED]  
**MATERIA** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**DEBER DE INFORMACIÓN**  
**DEBER DE IDONEIDAD**  
**MEDIDAS CORRECTIVAS**  
**GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**  
**MULTA**  
**COSTAS Y COSTOS**  
**ACTIVIDAD** : **VENTA DE INMUEBLES**  
**SANCIÓN** : **3 UIT**

Lima, 22 de noviembre de 2013

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 22 de febrero de 2013, complementado con el escrito de fecha 6 de mayo de 2013, el señor [REDACTED] y la señora [REDACTED] presentaron una denuncia en contra de [REDACTED] por presunta infracción a la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> (en adelante el Código). En su denuncia señalaron que:
  - (i) El 15 de enero de 2010, adquirieron de la denunciada, un inmueble dúplex ubicado en Calle Los Laureles Nº 262, departamento Nº 503, Valle Hermoso, Surco, así como los estacionamientos Nº 12 y 13, bajo la modalidad de autoconstrucción;
  - (ii) si bien el departamento les fue entregado formalmente el 25 de febrero de 2011, no fue posible ocuparlo hasta junio de 2011, debido a fallas en los acabados;
  - (iii) en relación al piso laminado, [REDACTED] se comprometió a instalarlo tanto en los ambientes de sala-comedor y sala de estar, siendo que solicitaron adicionalmente cambiar el piso de los dos dormitorios que originalmente estaban proyectados con alfombra, para que en dichos ambientes se coloque también piso laminado, esto debido a que sus hijos eran alérgicos;
  - (iv) antes y luego de mudarse, el piso parecía montado; es decir, muy junto en algunos lados, no tenía brillo y los bordes se encontraban levantados e hinchados en algunos sectores, siendo que los mayores problemas se encontraban en la sala comedor y la sala de estar del segundo nivel;

<sup>1</sup> **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo Nº 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo Nº 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo Nº 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

- (v) comunicaron los defectos del piso laminado a [REDACTED] por lo que ésta envió a su domicilio en más de una oportunidad al proveedor que instaló el piso, Interfloor, a fin que corrigiera los defectos presentados;
- (vi) el personal de Interfloor cortó los bordes del piso al lado de los zócalos, asegurándoles que se iba a corregir el problema; sin embargo, los problemas de dicho piso se acentuaron, pues adicionalmente a los defectos presentados, las piezas del mismo se movían;
- (vii) siendo que los problemas del piso se hicieron más notorios y dado que las separaciones del piso podrían causar accidentes, se vieron en la imperiosa necesidad de cambiar el piso laminado de la sala de estar del segundo nivel por otro de material idóneo;
- (viii) en una reunión del 23 de enero de 2013, [REDACTED] indicó que el piso laminado colocado en su departamento presentaba un comportamiento normal, debido a la extensión cubierta y a su naturaleza de piso flotante, por lo que dicha situación siempre se iba a presentar, desconociendo o minimizando los defectos que Interfloor encontró en la visita técnica del 24 de noviembre de 2012;
- (ix) de ser cierto que el comportamiento que presenta el piso laminado instalado en su departamento era normal, debieron recibir dicha información oportunamente; y,
- (x) adicionalmente, la denunciada habría entregado a los denunciantes un inmueble con defectos, consignados en el documento "Observaciones [REDACTED] 17.01.13"; consistentes en:
  - Rajadura horizontal al lado de la ventana del dormitorio del primer y segundo nivel.
  - Rajaduras en las mayólicas de la terraza.
  - Los cajones del repostero de la cocina no corren bien.
  - La bisagra de la puerta grande del repostero de la cocina se desprende constantemente.
  - La llave check (llave de paso de agua) colocada en la cocina, hace bastante ruido.
  - En la escalera que conecta el primer y segundo nivel, hay un escalón que hace ruido cuando se pisa.
  - Las rajaduras en el techo del segundo nivel no se han corregido.
  - En el techo del dormitorio del segundo nivel hay una mancha, la cual se habría generado por el agua empozada.
  - Hay una parte del techo del baño del dormitorio del segundo nivel que se está descascarando.
  - En los baños del primer y segundo nivel las fraguas se encontrarían disparejas.
  - Falta colocar silicona en los espejos de los baños del primer y segundo nivel.
  - El rodoplast (plástico protector colocado junto a las mayólicas en las esquinas o cuando estas dan una curva, para evitar que se rompan) del baño del segundo nivel está parchado.
  - Mayólicas quiñadas en la terraza.
  - La mampara de la Sala de TV se descarrila con mucha facilidad y se habría salido un seguro de la misma.
  - En el baño del dormitorio del segundo nivel, las fraguas parecen haberse hecho con cemento.
  - Las puertas con vidrios arenados que conducen de la cocina a la sala presentan manchas.

- En la parte lateral gris externa del edificio en el lado correspondiente a su departamento, no hay un recubrimiento adecuado de pintura en la pared, notándose los ladrillos.
- Los tomacorrientes instalados en el departamento se encuentran hundidos.
- No se encuentran algunos de los puntos de cable de TV, a los que se comprometió la denunciada.
- Falta pegar tapas en algunos puntos de instalación de cable de TV.
- Falta colocar tapas de puntos de instalación de cable de TV en la sala.

2. Los denunciantes solicitaron lo siguiente:

- (i) Se ordene a la denunciada que devuelva lo cancelado por concepto de piso laminado en la sala, sala de estar del segundo nivel, comedor y dormitorios, más los intereses legales;
- (ii) se ordene a la denunciada dar solución a la lista de observaciones pendientes de ejecución contenidas en el documento "Observaciones Madrid 17.01.13"; y,
- (iii) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 1 del 5 de junio de 2013, se admite a trámite la denuncia bajo los siguientes términos:

**"PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de febrero de 2013, complementada con el escrito de fecha 6 de mayo de 2013, presentada por el señor [REDACTED] y la señora [REDACTED] en contra de [REDACTED]

- (i) Por presunta infracción de los artículos 1º.1 literal b) y 2º.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con informar oportunamente a los denunciantes respecto de las características del piso laminado instalado en la sala-comedor, sala de estar y dormitorios de su departamento, referidas a que era normal la presencia de abultamientos, separaciones y que las piezas del mismo no se encontrarían fijas puesto que las mismas presentarían movilidad.
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con instalar un piso idóneo en el inmueble de los denunciantes puesto que presentaría defectos tales como abultamientos, separaciones y sus piezas no se encontrarían fijas puesto que las mismas presentarían movilidad.
- (iii) Por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría entregado a los denunciantes un inmueble con defectos, consignados en el documento "Observaciones [REDACTED]"; consistentes en:
  - Rajadura horizontal al lado de la ventana del dormitorio del primer y segundo nivel.
  - Rajaduras en las mayólicas de la terraza.
  - Los cajones del repostero de la cocina no corren bien.
  - La bisagra de la puerta grande del repostero de la cocina se desprende constantemente.
  - La llave check (llave de paso de agua) colocada en la cocina, hace bastante ruido.
  - En la escalera que conecta el primer y segundo nivel, hay un escalón que hace ruido cuando se pisa.

- Las rajaduras en el techo del segundo nivel no se han corregido.
- En el techo del dormitorio del segundo nivel hay una mancha, la cual se habría generado por el empozamiento de agua.
- Hay una parte del techo del baño del dormitorio del segundo nivel que se está descascarando.
- En los baños del primer y segundo nivel las fraguas se encontrarían disparejas.
- Falta colocar silicona en los espejos de los baños del primer y segundo nivel.
- El rodoplast (plástico protector colocado junto a las mayólicas en las esquinas o cuando estas dan una curva, para evitar que se rompan) del baño del segundo nivel esta parchado.
- Mayólicas quiñadas en la terraza.
- La mampara de la Sala de TV se descarrila con mucha facilidad y se habría salido un seguro de la misma.
- En el baño del dormitorio del segundo nivel, las fraguas parecen haberse hecho con cemento.
- Las puertas con vidrios arenados que conducen de la cocina a la sala presentan manchas.
- En la parte lateral gris externa del edificio en el lado correspondiente a su departamento, no hay un recubrimiento adecuado de pintura en la pared, notándose los ladrillos.
- Los tomacorrientes instalados en el departamento se encuentran hundidos.
- No se encuentran algunos de los puntos de cable de TV, a los que se comprometió la denunciada.
- Falta pegar tapas en algunos puntos de instalación de cable de TV.
- Falta colocar tapas de puntos de instalación de cable de TV en la sala.”

4. Mediante escrito de fecha 17 de junio de 2013, [REDACTED] presentó sus descargos señalando que:
- (i) Cumplió con informar oportunamente a los denunciantes respecto de las características del piso laminado instalado en la sala comedor, sala de estar y dormitorios;
  - (ii) el piso laminado instalado era idóneo, pues se usaba en la mayoría de departamentos;
  - (iii) las separaciones de las piezas fueron corregidas; sin embargo, los abultamientos son debido al contacto con la humedad, que pudo haber sido ocasionado por el aniego que sufrió el departamento por causas imputables a los denunciantes;
  - (iv) los reclamos de los denunciantes fueron atendidos en su oportunidad; y,
  - (v) el inmueble no contaba con los desperfectos indicados por los denunciantes.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de información

5. De acuerdo a lo señalado en el artículo 1.1° b) y 2°.1 del Código, los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
6. Asimismo, el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los

productos o servicios; siendo que la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

7. En el presente caso, los denunciados señalaron que el denunciado no cumplió con informarles oportunamente respecto a que abultamientos y separaciones se presentarían en el piso laminado.
8. Sin embargo, en el Manual de Uso y Mantenimiento del Propietario, el mismo que habría sido entregado a los denunciados el 6 de agosto de 2010, se dejó constancia de la posibilidad de presentarse aberturas entre las piezas, producto de la dilatación y/o contracción de éstas, las mismas que podían corregirse.
9. Si bien, en el Manual no se hizo mención a los abultamientos, esta Comisión considera que de haberse presentado los mismos, se entenderían como desperfectos en el piso laminado. Sin embargo, el denunciado informó en su debida oportunidad sobre las separaciones que presentarían las piezas de dicho piso.
10. En ese sentido, en tanto el denunciado no habría faltado a su deber de información, corresponde declarar infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 1° literal b) y 2° .1 del Código.

#### **Sobre el deber de idoneidad**

11. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>2</sup>.
12. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

<sup>2</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 lo 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 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.

13. Cabe señalar que el 19 de junio de 2013, se llevó a cabo una diligencia de inspección en la cual se verificaron los presuntos defectos que se habrían denunciado respecto del inmueble materia de denuncia.
14. Al respecto se analizará cada uno de los presuntos defectos que se habría encontrado en el inmueble materia de denuncia, en función al acta de inspección del 19 de junio de 2013:
  - (i) *Respecto a la instalación de un piso no idóneo en el inmueble de los denunciantes puesto que presentaría defectos tales como abultamientos, separaciones y sus piezas no se encontrarían fijas puesto que las mismas presentarían movilidad.*
15. De acuerdo a la inspección se ha verificado la presencia de separaciones y abultamientos en la sala comedor, sala de estar y dormitorios, los mismos que no habrían sido corregidos por el denunciado. Por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
  - (ii) *Sobre la rajadura horizontal al lado de la ventana del dormitorio del primer y segundo nivel.*
16. De acuerdo a la inspección se ha verificado la presencia de fisuras en las ventanas de los dormitorios tanto del primer como del segundo nivel. Por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
  - (iii) *Rajaduras en las mayólicas de la terraza.*
17. De acuerdo a la inspección se ha verificado la presencia de nueve fisuras en las distintas mayólicas ubicadas en la terraza. Por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
  - (iv) *Los cajones del repostero de la cocina no corren bien.*
18. De acuerdo a la inspección se ha verificado la presencia de un repostero en la cocina que tiene tres cajones que no corren de manera adecuada. Sin embargo, no se ha acreditado si este defecto resulta de responsabilidad de la denunciada; por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
  - (v) *La bisagra de la puerta grande del repostero de la cocina se desprende constantemente.*
19. De acuerdo a la inspección se ha verificado que la bisagra de la puerta del repostero se desprende de su lugar. Sin embargo, no se ha acreditado si este defecto resulta de responsabilidad de la denunciada. Por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
  - (vi) *La llave check (llave de paso de agua) colocada en la cocina, hace bastante ruido.*
20. De acuerdo a la inspección se ha verificado un sonido producido por la llave de paso de agua. Sin embargo el sonido no era muy fuerte y no se ha acreditado que sea producto de un defecto. Por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

- (vii) *En la escalera que conecta el primer y segundo nivel, hay un escalón que hace ruido cuando se pisa.*
21. De acuerdo a la inspección se ha verificado que se percibe un ruido en el cuarto escalón al momento de pisar. Sin embargo, no se ha acreditado que sea producto de un defecto. Por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
- (viii) *Las rajaduras en el techo del segundo nivel no se han corregido.*
22. De acuerdo a la inspección se ha verificado la presencia de fisuras en el techo del segundo nivel, encima de la escalera, y una fisura en el dormitorio de niños, encima de la puerta del baño. Por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
- (ix) *En el techo del dormitorio del segundo nivel hay una mancha, la cual se habría generado por el agua empozada.*
23. De acuerdo a la inspección se ha verificado la presencia de una mancha en forma de óvalo. Sin embargo, no se ha acreditado la procedencia de dicha mancha. Por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
- (x) *Hay una parte del techo del baño del dormitorio del segundo nivel que se está descascarando.*
24. De acuerdo a la inspección se ha verificado que el baño del dormitorio del segundo nivel presenta en la parte del techo un descascarado al costado del foco. Por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
- (xi) *En los baños del primer y segundo nivel las fraguas se encontrarían disperejas.*
25. De acuerdo a la inspección se ha verificado en el baño del primer y segundo nivel y en los baños de visitas que las fraguas se encuentran disperejas. Por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
- (xii) *Falta colocar silicona en los espejos de los baños del primer y segundo nivel.*
26. De acuerdo a la inspección se ha verificado que los espejos del primer y segundo nivel presentan siliconas. Sin embargo, la denunciada ha aceptado que fueron reparadas por ellas. Ello implica que en su momento dichos espejos no contaban con las siliconas. Por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
- (xiii) *El rodoplast (plástico protector colocado junto a las mayólicas en las esquinas o cuando estas dan una curva, para evitar que se rompan) del baño del segundo nivel esta parchado.*
27. De acuerdo a la inspección se ha verificado que el rodoplast de los baños del primer y segundo nivel se encuentra parchado. Sin embargo, la denunciada observó indicando que no se trataría de un parchado, por lo que al no poder

determinar si se trataría de un defecto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(xiv) *Mayólicas quiñadas en la terraza.*

28. De acuerdo a la inspección se ha verificado que existe una mayólica ubicada en la terraza que presenta quiñes. Sin embargo, no se ha podido acreditar su procedencia. Por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(xv) *La mampara de la Sala de TV se descarrila con mucha facilidad y se habría salido un seguro de la misma.*

29. De acuerdo a la inspección no se ha verificado que la mampara de la sala de TV se descarrila con facilidad. Sin embargo, la denunciada ha aceptado que en su momento fue arreglado por la denunciada, con lo que se acreditaría la existencia del defecto; por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

(xvi) *En el baño del dormitorio del segundo nivel, las fraguas parecen haberse hecho con cemento.*

30. De acuerdo a la inspección se ha verificado que las fraguas del baño del dormitorio del segundo nivel aparentemente habían sido hechas con cemento; sin embargo, la denunciada señaló que la diferencia sería en que uno es de un color más oscuro que el otro. En consecuencia, en tanto no se ha podido acreditar si es de cemento o no, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(xvii) *Las puertas con vidrios arenados que conducen de la cocina a la sala presentan manchas.*

31. De acuerdo a la inspección se ha verificado la presencia de manchas en el vidrio arenado de las puertas de la cocina y lavandería. Sin embargo, no ha sido posible acreditar su procedencia. Por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(xviii) *En la parte lateral gris externa del edificio en el lado correspondiente a su departamento, no hay un recubrimiento adecuado de pintura en la pared, notándose los ladrillos.*

32. De acuerdo a la inspección se ha verificado la presencia de una mancha blanca en la parte lateral del edificio y también a la altura de la terraza. Sin embargo, no es posible acreditar si corresponde a un defecto en el pintado; por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(xix) *Los tomacorrientes instalados en el departamento se encuentran hundidos.*

33. De acuerdo a la inspección se ha verificado que hay un tomacorriente hundido en la sala comedor. Sin embargo, no se ha podido acreditar si es responsabilidad de la denunciada. Por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(xx) *No se encuentran algunos de los puntos de cable de TV, a los que se comprometió la denunciada.*

34. De acuerdo a la inspección se ha verificado la presencia de los puntos de cable de TV. Por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(xxi) *Falta pegar tapas en algunos puntos de instalación de cable de TV.*

35. De acuerdo a la inspección se ha dejado constancia que los denunciados indicaron que cuentan con las tapas, sólo que faltaba que sean pegados. Sin embargo, no se ha podido acreditar si el hecho que no se encuentren pegadas fue responsabilidad de la denunciada. Por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(xxii) *Falta colocar tapas de puntos de instalación de cable de TV en la sala.*

36. Como se ha analizado en el caso anterior, no se ha podido acreditar si el hecho que no se encuentren colocadas las tapas resulta de responsabilidad de la denunciada. Por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

#### **De las medidas correctivas**

37. En el presente caso, ha quedado acreditado que Madrid vendió un producto no idóneo, en la medida se han encontrado algunos desperfectos en el inmueble materia de denuncia.

38. El artículo 105° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro<sup>3</sup>.

39. El artículo 3° de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto<sup>4</sup>.

40. En el presente caso, la denunciante solicitó como medida correctiva que la denunciada otorgue una solución a la lista de observaciones pendientes de ejecución.

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

**Artículo 105°.**-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

<sup>4</sup> **LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42° DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 3°.**- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

41. En ese sentido, la Comisión considera que corresponde ordenar a [REDACTED] que en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reparar los siguientes desperfectos del inmueble materia de denuncia:
- (i) Volver a instalar un piso laminado en la sala comedor, sala de estar y dormitorios;
  - (ii) Subsanan las fisuras en las ventanas de los dormitorios tanto del primer como del segundo nivel;
  - (iii) Subsanan las nueve fisuras en las distintas mayólicas ubicadas en la terraza;
  - (iv) Subsanan las fisuras en el techo del segundo nivel, encima de la escalera, y una fisura en el dormitorio de niños, encima de la puerta del baño; y,
  - (v) Volver a colocar los materiales pertinentes en el baño del primer y segundo nivel y en los baños de visitas para efectos de que las fraguas se encuentran parejas.
42. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, los denunciados deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>5</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción<sup>6</sup>.
43. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>7</sup>.

### Graduación de la sanción

<sup>5</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**  
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**  
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>7</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**  
(...)  
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

44. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.
45. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.

#### De los desperfectos encontrados en el inmueble materia de denuncia

46. En este caso, para graduar la sanción a imponer a [REDACTED] debe tomarse en consideración los siguientes aspectos:
  - (i) **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado a los denunciados está dado por la imposibilidad de haber usado el inmueble materia de denuncia en las condiciones ofrecidas por la constructora.
  - (ii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector que vende tales productos, en la medida que la venta de un inmueble con desperfectos, puede generar desconfianza en el producto que se ofrece.
  - (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la entrega de inmuebles con desperfectos.
47. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
48. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde sancionar a [REDACTED] según como se especifica a continuación:

Infracciones cometidas	Sanción (UIT)
Volver a instalar un piso laminado en la sala comedor, sala de estar y dormitorios	1 UIT
Subsanar las fisuras en las ventanas de los dormitorios tanto del primer como del segundo nivel	0,5 UIT
Subsanar las nueve fisuras en las distintas mayólicas ubicadas en la terraza	0,5 UIT
Subsanar las fisuras en el techo del segundo nivel, encima de la escalera, y una fisura en el dormitorio de niños, encima de la puerta del baño	0,5 UIT
Volver a colocar los materiales pertinentes en el baño del primer y segundo nivel y en los baños de visitas para efectos de que las fraguas se encuentran parejas	0,5 UIT
<b>SANCIÓN GLOBAL</b>	<b>3 UIT</b>

## De las costas y costos del procedimiento

49. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>8</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
50. En la medida que ha quedado acreditada determinadas infracciones cometidas por [REDACTED], la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00°.
51. Sin perjuicio de ello y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] y la señora [REDACTED] en contra de [REDACTED] por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: a) el piso laminado en la sala comedor, sala de estar y dormitorios; b) fisuras en las ventanas de los dormitorios tanto del primer como del segundo nivel; c) fisuras en las distintas mayólicas ubicadas en la terraza; d) fisuras en el techo del segundo nivel, encima de la escalera, y una fisura en el dormitorio de niños, encima de la puerta del baño; e) las fraguas del baño del primer y segundo nivel y en los baños de visitas.

**SEGUNDO:** Declarar infundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] y la señora [REDACTED] en contra de [REDACTED] por presunta infracción a los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Declarar infundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] y la señora [REDACTED] en contra de [REDACTED] por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: a) los cajones del repostero de la cocina no corren bien; b) la bisagra de la puerta grande del repostero de la cocina se desprende constantemente; c) la llave check (llave de paso de agua) colocada en la cocina, hace bastante ruido; d) en la escalera que conecta el

<sup>8</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>9</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

primer y segundo nivel, hay un escalón que hace ruido cuando se pisa; e) en el techo del dormitorio del segundo nivel hay una mancha, la cual se habría generado por el agua empozada; f) hay una parte del techo del baño del dormitorio del segundo nivel que se está descascarando; g) falta colocar silicona en los espejos de los baños del primer y segundo nivel; h) el rodoplast (plástico protector colocado junto a las mayólicas en las esquinas o cuando estas dan una curva, para evitar que se rompan) del baño del segundo nivel esta parchado; i) mayólicas quiñadas en la terraza; j) la mampara de la Sala de TV se descarrila con mucha facilidad y se habría salido un seguro de la misma; k) en el baño del dormitorio del segundo nivel, las fraguas parecen haberse hecho con cemento; l) las puertas con vidrios arenados que conducen de la cocina a la sala presentan manchas; m) en la parte lateral gris externa del edificio en el lado correspondiente a su departamento, no hay un recubrimiento adecuado de pintura en la pared, notándose los ladrillos; n) los tomacorrientes instalados en el departamento se encuentran hundidos; o) no se encuentran algunos de los puntos de cable de TV, a los que se comprometió la denunciada; p) falta pegar tapas en algunos puntos de instalación de cable de TV; y, q) falta colocar tapas de puntos de instalación de cable de TV en la sala.

**CUARTO:** [REDACTED] en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reparar los siguientes desperfectos del inmueble materia de denuncia: (i) volver a instalar un piso laminado en la sala comedor, sala de estar y dormitorios; (ii) subsanar las fisuras en las ventanas de los dormitorios tanto del primer como del segundo nivel; (iii) subsanar las nueve fisuras en las distintas mayólicas ubicadas en la terraza; (iv) subsanar las fisuras en el techo del segundo nivel, encima de la escalera, y una fisura en el dormitorio de niños, encima de la puerta del baño; y, (v) volver a colocar los materiales pertinentes en el baño del primer y segundo nivel y en los baños de visitas para efectos de que las fraguas se encuentran parejas.

**QUINTO:** Sancionar a [REDACTED] con una multa de TRES (3) UIT<sup>10</sup>. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉPTIMO:** Ordenar a [REDACTED] que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumplan con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por el señor [REDACTED] y la señora [REDACTED]. Ello, sin perjuicio del derecho de los denunciantes de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**OCTAVO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de

<sup>10</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>11</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>12</sup>, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>13</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sra. María Luisa Egúsqiza Mori.**

**VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
Presidente

<sup>11</sup> **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**- 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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>12</sup> **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.**- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único  
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

<sup>13</sup> **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.