

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe jurídico sobre la Resolución  
3217-2023/SPC-INDECOPI: “El deber de idoneidad de  
las inmobiliarias frente a la gestión del Bono Familiar”

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado  
que presenta:

Luiggy Jhoel Chavez Poemape

ASESOR:

Armando Rafael Prieto Hormaza


Lima, 2025

## Informe de Similitud

Yo, PRIETO HORMAZA, ARMANDO RAFAEL, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe jurídico sobre la Resolución 3217-2023/SPC-INDECOPI: "El deber de idoneidad de las inmobiliarias frente a la gestión del Bono Familiar"", del autor(a) CHAVEZ POEMAPE, LUIGGY JHOEL, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 35%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/07/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 15 de julio del 2025.

PRIETO HORMAZA, ARMANDO RAFAEL	
DNI: 20054321	Firma:
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0003-3084-6149">https://orcid.org/0000-0003-3084-6149</a>	

## **RESUMEN**

El presente informe jurídico tiene por objeto analizar el pronunciamiento contenido en la Resolución N.º 3217-2023/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el marco del procedimiento iniciado por la señora Ysabel Buleje contra Inmobiliaria Nano S.A.C. El caso gira en torno a la presunta vulneración del deber de idoneidad en la compraventa de un bien inmueble cuya operación incluía el uso del Bono Familiar Habitacional (BFH) como parte del financiamiento.

El punto central del análisis es determinar si la inmobiliaria tenía la obligación de gestionar el desembolso del BFH y si su eventual omisión puede ser calificada como una infracción al deber de idoneidad, según lo establecido en los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. A través del análisis del marco normativo vigente al momento de los hechos y del procedimiento establecido para la asignación y desembolso del bono, se concluye que la resolución de segunda instancia incurre en errores de aplicación normativa y en una interpretación deficiente de las obligaciones del proveedor.

El informe concluye que hubo deficiencias tanto en la selección normativa como en el análisis de los hechos relevantes. Se sostiene que, si bien la inmobiliaria podría haber tenido responsabilidad en la gestión del BFH, esta debía evaluarse bajo el marco normativo vigente al momento de los hechos y en función del rol que efectivamente asumió en el procedimiento. Por tanto, se considera que el análisis efectuado por la Sala resulta insuficiente para atribuir una infracción al deber de idoneidad en los términos planteados.

### **Palabras clave**

Deber de idoneidad, Bono Familiar Habitacional, compraventa inmobiliaria, marco normativo, retroactividad normativa.

## **ABSTRACT**

This legal report aims to analyze the decision contained in Resolution No. 3217-2023/SPC-INDECOPI, issued by the Specialized Chamber for Consumer Protection, in the proceedings initiated by Ms. Ysabel Buleje against Inmobiliaria Nano S.A.C. The case revolves around an alleged breach of the duty of suitability in a real estate purchase transaction that included the use of the Bono Familiar Habitacional (BFH) as part of the financing arrangement.

The core issue of the analysis is to determine whether the real estate company was obligated to manage the disbursement of the BFH and whether its eventual omission could be classified as a violation of the duty of suitability, as established in Articles 18 and 19 of the Consumer Protection and Defense Code. Through an examination of the regulatory framework in force at the time of the events, and of the procedure for the allocation and disbursement of the subsidy, the report concludes that the second-instance decision presents errors in the application of the law and a deficient interpretation of the supplier's obligations.

The report finds that there were deficiencies both in the legal analysis and in the assessment of the relevant facts. It argues that, although the real estate company may have held some responsibility in managing the BFH, such responsibility should have been evaluated based on the regulatory framework applicable at the time and according to the actual role it assumed in the procedure. Therefore, the analysis carried out by the Chamber is deemed insufficient to establish a breach of the duty of suitability as framed in the case.

## **Keywords**

Duty of suitability, Bono Familiar Habitacional, real estate purchase, regulatory framework, legal retroactivity.

## ÍNDICE

<b>PRINCIPALES DATOS DEL CASO</b>	4
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	5
1.1 Justificación de la elección de la resolución	5
1.2 Presentación del caso y del análisis	6
<b>II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES</b>	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Hechos relevantes del caso	8
<b>III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS</b>	9
3.1 Problema principal	9
3.2 Problemas secundarios	10
<b>IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A</b>	11
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	11
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución	13
<b>V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b>	14
<b>VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES</b>	29
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	31

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N° EXPEDIENTE</b>	RESOLUCIÓN 3217-2023/SPC- INDECOPI
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Protección al Consumidor, Deber de idoneidad.
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	YSABEL ESTHER BULEJE RAMÍREZ
DEMANDADO/DENUNCIADO	INMOBILIARIA NANO S.A.C.
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Sala Especializada en Protección al Consumidor

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Justificación de la elección de la resolución

El presente análisis se centra en el principio de idoneidad en el mercado inmobiliario, una materia especialmente relevante dentro del derecho del consumidor, considerando el impacto económico y personal que implica la adquisición de un bien inmueble. Para muchas personas, la compra de una vivienda representa una de las decisiones más importantes de su vida, generalmente asociada a un esfuerzo financiero considerable y a compromisos de deuda a largo plazo.

Este tipo de operaciones, sin embargo, se desarrolla en un mercado complejo y altamente técnico, en el que la mayoría de los consumidores no cuenta con los conocimientos especializados necesarios para evaluar adecuadamente la calidad o idoneidad del bien ofrecido. En consecuencia, no es extraño que surjan conflictos en diversas etapas del proceso: desde la construcción, pasando por la entrega, hasta el uso posterior del inmueble.

El deber de idoneidad, consagrado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, exige que los productos o servicios ofrecidos por los proveedores se correspondan no solo con lo prometido, sino también con lo que un consumidor razonable esperaría, dadas las características y naturaleza del bien. En el ámbito inmobiliario, esta exigencia se amplía al requerir que la vivienda cumpla con condiciones mínimas de calidad, funcionalidad y habitabilidad.

De esta manera, en la mayoría de controversias, el incumplimiento gira en torno a fallas constructivas o deficiencias materiales del inmueble. No obstante, el caso bajo análisis resulta particularmente interesante porque el origen del conflicto no se encuentra en un defecto del bien entregado, sino en la aparente omisión de la inmobiliaria respecto a la gestión del desembolso del Bono Familiar Habitacional (BFH), el cual es un instrumento clave en la operación de compraventa.

Ello nos lleva al análisis del deber de idoneidad a partir del modelo de referencia. Rodríguez menciona que el modelo de referencia se construye a partir de ciertas variables (garantías) las cuales han sido clasificadas por el CDPC en tres tipos: (i) Garantías legales; (ii) garantías explícitas; y, (iii) garantías implícitas (2014, p.308). Con ello en mente, debemos analizar, bajo un orden prelativo, si se incumplió con alguna de estas garantías para determinar si existió una infracción al deber de idoneidad.

Finalmente, este caso reviste especial interés académico y jurídico debido a que ambas instancias administrativas evaluaron la normativa aplicable y llegaron a conclusiones divergentes respecto a la responsabilidad de la inmobiliaria. Esto convierte al caso en una oportunidad propicia para reflexionar críticamente sobre los criterios adoptados, la aplicación normativa y los alcances reales del deber de idoneidad en contextos contractuales complejos como el inmobiliario.

## **1.2 Presentación del caso y del análisis**

El presente informe jurídico analiza el pronunciamiento contenido en la Resolución N.º 3217-2023/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, en el marco del procedimiento iniciado por la señora Ysabel Esther Buleje Ramírez (en adelante, la señora Buleje o la denunciante) contra Inmobiliaria Nano S.A.C. (en adelante, la Inmobiliaria Nano, el promotor o el denunciado)

La controversia surge a partir de una compraventa inmobiliaria sujeta a condición suspensiva, en la cual parte del precio del inmueble debía ser cubierto mediante el Bono Familiar Habitacional (en adelante, el bono o BFH). La denunciante sostiene que la inmobiliaria incumplió con su deber de gestionar el desembolso del BFH, lo cual habría ocasionado un retraso en la entrega del bien inmueble, así como diversos perjuicios derivados de dicha omisión.

Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) revocó la Resolución N°2855-2022/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 y declaró fundada la denuncia en todos sus

extremos, considerando que, conforme al Reglamento Operativo aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 313-2020-VIVIENDA, correspondía al promotor del proyecto (la inmobiliaria) gestionar el desembolso del BFH. También concluyó que el retraso en la entrega del bien era atribuible a dicha omisión, lo cual generaba responsabilidad por el incumplimiento del plazo pactado y el pago de la penalidad respectiva.

No obstante, este informe advierte que la norma aplicada por la Sala resulta inaplicable al caso, ya que los hechos ocurrieron bajo la vigencia del reglamento anterior (Resolución Ministerial N.º 170-2017-VIVIENDA), el cual debía aplicarse por efecto de la disposición transitoria establecida en la referida normativa. Asimismo, se cuestiona que la Sala no haya analizado adecuadamente si fue efectivamente la inmobiliaria quien acreditó el ahorro del grupo familiar, aspecto determinante para atribuirle la obligación de gestionar el desembolso del bono.

## **II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES**

### **2.1 Antecedentes**

El 4 de abril de 2019, la señora Buleje suscribió con Inmobiliaria Nano el formulario de “Solicitud de Asignación del Bono Familiar Habitacional”, en el que la inmobiliaria figura como promotora del proyecto. En esa misma fecha, se considera que se inicia formalmente el procedimiento para acceder al BFH.

Posterior a ello, el 8 de junio de 2019, las partes firmaron una minuta de compraventa de bien futuro donde se pactó:

- Que el bien inmueble sería entregado el 15 de diciembre de 2019.
- Que el contrato estaba sujeto a condición suspensiva, consistente en que la compradora obtenga la condición de Beneficiaria del BFH.
- Que el precio se pagaría con una cuota inicial y con el monto del BFH desembolsado una vez asignado el bono y cumplidos los requisitos normativos.

- Que la entrega del inmueble estaba condicionada a la cancelación total del precio.

Entre los meses de septiembre y noviembre del 2019 la denunciante habría obtenido la condición de Beneficiaria del BFH y habría efectuado el pago correspondiente al saldo de la cuota inicial del inmueble.

Finalmente, el inmueble es entregado el 7 de julio de 2020 mediante acta de entrega y recepción.

## **2.2 Hechos relevantes del caso**

1. El 29 de diciembre de 2021, la señora Buleje interpuso denuncia contra la inmobiliaria por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Alegó:
  - a. La omisión en la gestión del desembolso del BFH.
  - b. La entrega extemporánea del bien.
  - c. El incumplimiento del pago de la penalidad por retraso.
  - d. Deficiencias en la habitabilidad del inmueble, específicamente en el sistema de cañerías.
2. El 22 de diciembre de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 declaró infundada la denuncia en casi todos sus extremos<sup>1</sup>. Respecto de la presunta omisión en la gestión del desembolso del BFH, se indicó que, tras el análisis del contrato suscrito entre las partes y de la normativa sectorial aplicable<sup>2</sup>, no se encontró acreditada la existencia de una obligación a cargo de la inmobiliaria en relación con dicha gestión.
3. El 13 de enero de 2023, la denunciante interpuso recurso de apelación manifestando que debería considerarse lo establecido en la Resolución

---

<sup>1</sup> La Comisión declaró fundado lo denunciado en el extremo relativo a las deficiencias en la habitabilidad del inmueble.

<sup>2</sup> Si bien la Comisión no menciona explícitamente la normativa que se estaría analizando, por la identidad de su numeral es posible identificar que se estaría analizando la Resolución Ministerial N.º 313-2020-VIVIENDA.

Ministerial N.º 236-2018-VIVIENDA en lo referido a las obligaciones del promotor. Con ello, alegó que la inmobiliaria sí era responsable de gestionar el desembolso del bono, conforme al reglamento vigente en el momento de los hechos.

4. El 6 de septiembre de 2023, la denunciante presentó nuevos medios probatorios ante la Sala, incluyendo correos electrónicos con el Fondo Mi Vivienda mediante los cuales se le informaba que la Inmobiliaria habría presentado la solicitud de asignación y esta fue atendida pasando al estado de beneficiario el 13 de septiembre de 2019; sin embargo, al no presentar la solicitud de desembolso dentro del plazo establecido (18 meses) pasó a estado caducado.
5. El 22 de noviembre de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió declarar fundada la apelación, revocando la decisión de primera instancia y declarando responsable a la inmobiliaria por:
  - a. No haber gestionado el desembolso del BFH.
  - b. Haber entregado el inmueble fuera del plazo pactado.
  - c. Incurrir en responsabilidad por el pago de penalidades contractuales.
6. La Sala fundamentó su decisión en el artículo 24.2 del Reglamento Operativo aprobado por la Resolución Ministerial N.º 313-2020-VIVIENDA. El referido artículo establece: *“Para efectos del desembolso, el Promotor presenta al FMV las garantías y los documentos señalados en el Anexo 5 que forma parte integrante del presente Reglamento Operativo”*.

### **III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

#### **3.1 Problema principal**

El problema central del caso radica en la gestión de desembolso del Bono Familiar Habitacional. En ese sentido, para determinar si la denunciada habría incurrido en una infracción al deber de idoneidad previsto en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, resulta pertinente cuestionarnos lo siguiente: **¿Era atribuible a la empresa inmobiliaria la responsabilidad de gestionar el desembolso del BFH?**

A partir de esta premisa, el análisis debe orientarse a determinar si la eventual omisión o falta de diligencia en dicha gestión compromete la responsabilidad de la inmobiliaria por inobservancia del deber de idoneidad, ya sea por el incumplimiento de una garantía legal, de una garantía expresa asumida contractualmente frente al consumidor, o, incluso, una garantía implícita inherente al producto.

### **3.2 Problemas secundarios**

- **¿Cuál es la naturaleza jurídica del Bono Familiar Habitacional y cuáles son las etapas del procedimiento necesario para su otorgamiento?**

Este problema busca esclarecer el carácter del BFH como subsidio estatal, así como identificar las fases del procedimiento (postulación, asignación y desembolso) a fin de delimitar las responsabilidades de cada uno de los actores involucrados, particularmente del proveedor inmobiliario.

- **¿Cuál era la normativa aplicable al procedimiento de gestión y desembolso del BFH en el momento en que ocurrieron los hechos materia de controversia?**

Dado que la Sala de segunda instancia aplicó una norma posterior a los hechos controvertidos, resulta necesario determinar si esta aplicación fue jurídicamente válida o si, por el contrario, debía aplicarse el reglamento vigente al momento de ocurrido los hechos.

- **¿En qué consiste el deber de idoneidad dentro del marco normativo de protección al consumidor y cómo se determina su cumplimiento en el contexto de la compraventa de un bien inmueble?**

Este problema permite analizar el contenido y alcances del deber de idoneidad regulado por los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando las garantías legales, explícitas e

implícitas que conforman el modelo de referencia aplicable a la relación de consumo, a fin de establecer si dicho deber fue vulnerado en el presente caso.

#### **IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A**

##### **4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios**

###### **Sobre el problema principal:**

Considero que Inmobiliaria Nano S.A.C. sí tenía la obligación de gestionar el desembolso del Bono Familiar Habitacional en el marco del contrato de compraventa celebrado con la señora Buleje. Esta responsabilidad se desprende del rol asumido por la inmobiliaria como promotora del proyecto y de las obligaciones establecidas en el Reglamento Operativo para Acceder al BFH vigente al momento del inicio del procedimiento (Resolución Ministerial N.º 170-2017-VIVIENDA). Al no haber gestionado el desembolso dentro del plazo previsto, la inmobiliaria habría incurrido en una omisión que vulnera el deber de idoneidad regulado en los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

###### **Sobre el problema secundario 1: Naturaleza del BFH**

El BFH es un subsidio estatal de carácter no reembolsable otorgado por el Estado peruano, destinado a facilitar el acceso a una vivienda digna para familias de bajos recursos.

Aunque el reglamento operativo aplicable a esta modalidad ha experimentado modificaciones normativas durante el paso de los años, el procedimiento administrativo conserva una estructura común, compuesta por tres etapas diferenciadas: postulación, asignación y desembolso. En cada una de estas fases, la normativa asigna funciones y responsabilidades específicas tanto a los beneficiarios como a los actores del mercado, incluyendo promotores inmobiliarios, entidades financieras y el propio Estado.

Particularmente en la etapa de asignación, la acreditación del ahorro por parte del Grupo Familiar Elegible (GFE) es un paso clave. Dicha acreditación puede realizarse mediante una carta emitida por diversos agentes especificados en la norma. En función de quién emita dicha carta, se activan obligaciones específicas asignadas por el reglamento correspondiente.

### **Sobre el problema secundario 2: Normativa aplicable**

Considero que la normativa aplicable al presente caso es el Reglamento Operativo aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 170-2017-VIVIENDA, vigente al momento en que la señora Buleje inició el procedimiento para acceder al BFH. En consecuencia, cualquier obligación que se pretenda atribuir a la empresa inmobiliaria debe evaluarse a la luz de dicho reglamento.

La aplicación del Reglamento posterior (Resolución Ministerial N.º 313-2020-VIVIENDA) por parte de la Sala de segunda instancia resulta jurídicamente cuestionable, más aún si consideramos que el propio reglamento del año 2020 contiene una disposición complementaria transitoria que dispone expresamente que los procedimientos iniciados bajo el marco normativo anterior deben concluir bajo ese mismo régimen, salvo manifestación expresa del interesado.

En esa línea, la aplicación de una norma posterior al inicio del procedimiento para la obtención del BFH afecta la correcta delimitación de las obligaciones correspondientes al proveedor.

### **Sobre el problema secundario 3: Deber de idoneidad**

El artículo 18º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que el consumidor legítimamente espera y lo que realmente recibe, en función de lo que se le ofreció. En ese sentido, el artículo 20 del mencionado cuerpo normativo establece que para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado.

Del análisis de la normativa aplicable es razonable concluir que la gestión del desembolso del BFH corresponde a una garantía legal, puesto que el reglamento

del sector atribuye como obligación la gestión del desembolso a aquel agente que garantice el ahorro de Grupo Familiar Elegible.

#### **4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución**

Me encuentro parcialmente en desacuerdo con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N.º 3217-2023/SPC-INDECOPI. Si bien comparto que la omisión en la gestión del Bono Familiar Habitacional puede constituir una afectación al deber de idoneidad, considero que la Sala incurre en errores en cuanto al análisis normativo y probatorio del caso.

En primer lugar, discrepo con la aplicación del Reglamento Operativo aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 313-2020-VIVIENDA, ya que este fue emitido con posterioridad a los hechos materia de controversia. La solicitud de asignación del bono, la condición de beneficiaria y la entrega del inmueble ocurrieron entre 2019 y mediados de 2020, por lo que el marco normativo aplicable debía ser el Reglamento anterior, aprobado por Resolución Ministerial N.º 170-2017-VIVIENDA. El nuevo reglamento no solo fue emitido posteriormente, sino que incluye una disposición transitoria expresa que establece la aplicación ultractiva del reglamento anterior para los procedimientos ya iniciados, salvo manifestación en contrario del beneficiario, lo cual no se acreditó en el presente caso.

En segundo lugar, si bien considero razonable sostener que la inmobiliaria podría haber asumido la gestión del desembolso del BFH, dicha conclusión debía estar sustentada en una prueba fehaciente del rol asumido por la empresa en la etapa de asignación del bono. En particular, debió analizarse si la inmobiliaria fue quien emitió la carta de acreditación del ahorro del grupo familiar, ya que dicha actuación activa las obligaciones de gestión del desembolso según el reglamento vigente. Sin embargo, en ninguna instancia se analizó el mencionado extremo.

En conclusión, si bien la denuncia correspondía ser declarada fundada, los fundamentos debieron ser distintos a los planteados por la Sala en su resolución de segunda instancia.

## V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

### **Respecto del Bono Familiar Habitacional (BFH).**

El Bono Familiar Habitacional es un subsidio directo otorgado por el Estado peruano a través del programa Techo Propio, creado por la Ley N.º 27829 en el año 2002. Se trata de un beneficio no reembolsable que se entrega de manera gratuita a las familias como reconocimiento a su esfuerzo por generar ahorro previo. Su finalidad es facilitar el acceso a una vivienda digna para los hogares de menores ingresos, actuando como un incentivo económico complementario al ahorro del Grupo Familiar (GF).

El BFH contempla tres modalidades principales de aplicación: (i) Adquisición de vivienda nueva, (ii) Construcción en sitio propio y (iii) Mejoramiento de vivienda. Cada una de estas modalidades otorga beneficios diferenciados, según la naturaleza y alcance de la intervención habitacional correspondiente.

La modalidad de Adquisición de Vivienda Nueva, correspondiente al caso analizado en el presente trabajo, está orientada a familias que no cuentan con vivienda ni terreno propio, con el propósito de que puedan acceder a una Vivienda de Interés Social (VIS). El valor de la vivienda debe encontrarse dentro de los límites establecidos por el reglamento correspondiente y la adquisición debe ser complementada con el ahorro previamente generado por el Grupo Familiar (GF), conforme a lo dispuesto por el Fondo Mi Vivienda (FMV).

Los requisitos están regulados en el Reglamento Operativo para Acceder al BFH para la modalidad de aplicación de Adquisición de Vivienda Nueva (en adelante “el Reglamento”), Si bien dichos requisitos pueden variar en función de eventuales modificaciones normativas, se observa que el proceso conserva

una estructura constante en cuanto a las etapas que deben seguirse, por ejemplo, podemos dividir el proceso en 3 etapas:

- **Postulación o inscripción**: El proceso inicia mediante la presentación del formulario de postulación o inscripción ante el Fondo mi Vivienda o Centro Autorizado, en el cual los interesados presentan la información solicitada en forma de declaración jurada y asegura cumplir con los requisitos establecidos en el reglamento. Si la información es verificada por la entidad los solicitantes pasan a ser calificados como Grupo Familiar Elegible (GFE)
- **Asignación del BFH**: Teniendo la condición de GFE, se debe presentar el Formulario de Asignación debidamente suscrito por los postulantes y el Promotor del proyecto inmobiliario. En caso se hayan cumplido los requisitos<sup>3</sup> establecidos para esta etapa, se otorga a los solicitantes la condición de Grupo Familiar Beneficiario (GFB)
- **Desembolso**: es el proceso mediante el cual el Fondo mi Vivienda transfiere el BFH y, de ser el caso, los ahorros del GFB a la cuenta correspondiente<sup>4</sup>.

Durante la etapa de asignación del BFH la normativa exige la acreditación del ahorro por parte del Grupo Familiar Elegible. Para ello, se contemplan distintos mecanismos de verificación, entre los cuales se incluye la presentación de una carta que puede ser suscrita por el Promotor, una Empresa del Sistema Financiero u otras entidades autorizadas conforme a lo establecido en la normativa aplicable.

Resulta relevante determinar quién habría presentado la carta acreditando el ahorro del GFE puesto que dicha acción despliega efectos jurídicos determinando obligaciones y responsabilidades atribuidas por la normativa

---

<sup>3</sup> Los requisitos son: a) Estar calificado como GFE, b) Contar con el ahorro, c) Contar con un financiamiento complementario, en caso de ser necesario, y d) Suscribir el Contrato de Compraventa por una VIS en un Proyecto.

<sup>4</sup> Cabe mencionar que el proceso de desembolso puede variar dependiendo de las características o particularidades de cada proceso.

aplicable. Sin embargo, este aspecto no fue analizado en ninguna instancia, a pesar de resultar relevante para determinar la obligación del desembolso.

Finalmente, obtenida la condición de Grupo Familiar Beneficiario, solo bastaría con presentar la solicitud de desembolso del BFH. Este mecanismo permite materializar el acceso a una vivienda digna mediante el apoyo del Estado para la adquisición de la misma.

### **Respecto de la normativa aplicable.**

La aplicación de la ley en el tiempo constituye un aspecto fundamental del sistema jurídico dado que nos permite delimitar los efectos de las disposiciones normativas respecto de los hechos, actos o relaciones jurídicas que se presenten en el tiempo.

La regla general aplicación de la norma en el tiempo en nuestro país se encuentra en nuestra Constitución, cuyo artículo 103° menciona: “[...] la Ley, desde su entrada en vigencia, se aplica a las consecuencias de las relaciones o situaciones jurídicas existentes y no tiene fuerza ni efectos retroactivos; salvo, en ambos supuestos, en materia penal cuando favorece al reo [...]”. De lo anterior resulta razonable concluir que en el derecho peruano se ha consagrado la aplicación inmediata de la norma.

Al respecto, Marcial Rubio menciona: “[La] aplicación inmediata de una norma es aquella que se hace a los hechos, relaciones y situaciones que ocurren mientras tiene vigencia, es decir, entre el momento que entra en vigor y aquel en que es derogada o modificada” (2013, p. 12). Del mismo modo, el Artículo III del Título Preliminar del Código Civil establece: “La ley se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. No tiene fuerza ni efectos retroactivos [...]”. En conclusión, la aplicación inmediata de la norma implica que sus efectos jurídicos recaen sobre los hechos que ocurren desde la entrada en vigencia de la norma en adelante, hasta que la misma sea modificada o derogada.

Sin embargo, el artículo 103° de la Constitución también consagra el principio de irretroactividad de la norma, siendo la única excepción en los casos que dicha aplicación favorezca al reo. Al respecto Marcial Rubio menciona: “[La] aplicación

retroactiva de una norma es aquella que se hace para regir hechos, situaciones o relaciones que tuvieron lugar antes del momento en que esta entrara en vigencia, es decir, antes de su aplicación inmediata” (2013, p. 15). Es decir, la aplicación retroactiva de una norma refiere al despliegue de sus efectos jurídicos sobre hechos ocurridos anteriormente a su entrada en vigencia.

Finalmente, “[la] aplicación ultraactiva de una norma es aquella que se hace a los hechos, relaciones y situaciones que ocurren luego de que ha sido derogada o modificada de manera expresa o tácita” (Rubio, 2013, p. 13). Es decir, se incurre en la aplicación ultraactiva de una norma cuando sus efectos jurídicos alcanzan a regular situaciones jurídicas ocurridas posteriores a la derogación o modificación de la norma.

Habiendo identificado las modalidades de aplicación de las normas en el tiempo, resulta pertinente analizar la aplicación normativa que realizó la Sala y las normas jurídicas que se tomaron en cuenta para fundar su decisión.

En su recurso de apelación la denunciante solicitó que se considere lo señalado en el Reglamento Operativo para Acceder al Bono Familiar Habitacional aprobado por Resolución Ministerial 236-2018-VIVIENDA. Sin embargo, como se ha mencionado previamente, el BFH cuenta con distintas modalidades de aplicación, siendo el Reglamento emitido mediante Resolución Ministerial 236-2018-VIVIENDA de aplicación exclusiva a la modalidad de “Construcción en Sitio Propio”. En consecuencia, la invocación de la mencionada normativa resulta incorrecta, toda vez que el caso corresponde a la modalidad de “Adquisición de vivienda nueva”.

Lo señalado fue advertido por la Sala de segunda instancia en los considerandos 14° y 17°, donde se precisa que la norma aplicable al caso era el Reglamento aprobado mediante la Resolución Ministerial N.º 313-2020-VIVIENDA del 7 de diciembre de 2020, correspondiente a la modalidad de aplicación para vivienda nueva.

En ese sentido, la Sala indicó que dicho reglamento establece en su artículo 24.2 que, para el desembolso del bono, el Promotor debe presentar al Fondo MIVIVIENDA las garantías y documentos detallados en el Anexo 5.

Sin embargo, advertimos que el reglamento invocado por la segunda instancia entró en vigencia en fecha posterior a los acontecimientos del caso en cuestión. Como se pudo advertir previamente, el proceso para la obtención del BFH inicia con la inscripción del grupo familiar al registro, cuyo documento data del 4 de abril de 2019, por el contrario, la norma invocada por la Sala en segunda instancia entró en vigencia el 7 de diciembre del 2020, es decir, más de un año después del inicio del proceso.

Además, la Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución Ministerial N.º 313-2020-VIVIENDA establece lo siguiente:

*Los expedientes iniciados al amparo del Reglamento Operativo para Acceder al BFH para la modalidad de aplicación de Adquisición de Vivienda Nueva, aprobado por la Resolución Ministerial N° 170-2017-VIVIENDA y sus modificatorias, continúan su trámite hasta la culminación de todas las etapas del procedimiento regulado por este; salvo que, por solicitud escrita del interesado, se acoja al Reglamento Operativo aprobado por el artículo 1 de la presente Resolución Ministerial.*

Es decir, siempre que no exista solicitud por parte del interesado, resultará aplicable el Reglamento vigente al momento que se inició el procedimiento para acceder al BFH.

En el presente caso, no se advierte la existencia de una solicitud requiriendo la aplicación de la normativa emitida en el año 2020, por tanto, el análisis de los hechos efectuado por la Sala de segunda instancia debió hacerse bajo la norma vigente al momento de ocurrido los hechos (entiéndase el Reglamento aprobado en 2017). La aplicación o análisis de los hechos bajo el Reglamento aprobado mediante la Resolución Ministerial N.º 313-2020-VIVIENDA constituiría una aplicación retroactiva de la norma, contraviniendo lo dispuesto por el artículo 103º de la Constitución.

En esa misma línea la Casación N° 4475-2017, Cusco, establece:

No cabe exigir la aplicación de norma que no estuvo vigente en el momento de los hechos, tanto porque en el país no opera, salvo para

casos penales y siempre que sea favorable al reo, la retroactividad de la ley, conforme lo prescribe el artículo 103 de la Constitución Política del Estado, como porque el propio Código Civil vigente establece que los derechos nacidos según la legislación anterior, de hechos realizados bajo su imperio, se rigen según ellos.

Por todo lo mencionado, corresponde aplicar al presente caso el Reglamento aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 170-2017-VIVIENDA, por tratarse de la norma vigente al momento en que se inició el procedimiento para acceder al Bono Familiar Habitacional. En otras palabras, resulta pertinente la aplicación ultractiva de dicho reglamento, en tanto los hechos se produjeron bajo su vigencia.

En conclusión, si bien el ordenamiento jurídico nacional acoge la teoría de los hechos cumplidos o de aplicación inmediata de la norma, el reglamento considerado por la Sala no resulta aplicable al presente caso. Ello debido a que la Resolución que aprueba dicho reglamento contiene una disposición específica que establece que los procedimientos iniciados bajo la normativa anterior [entiéndase el reglamento aprobado el año 2017) deberán continuar su trámite conforme a la misma hasta la culminación de todas sus etapas.

#### **Respecto del deber de idoneidad.**

El deber de idoneidad constituye uno de los principios esenciales del Derecho de Protección al Consumidor, se encuentra consagrado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC) cuyo artículo 18º menciona: “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 [...]”. Por su parte, el artículo 19º dispone que el proveedor responde por garantizar la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrece en el mercado.

El deber de idoneidad tiene una naturaleza obligacional, pues le impone al proveedor el cumplimiento de la prestación en los términos y condiciones que se haya ofrecido o publicitado. Este deber se configura como una garantía a favor del consumidor, quien tiene derecho a recibir el bien o servicio conforme a lo

prometido o según lo que razonablemente podía esperar de acuerdo con la naturaleza del producto o servicio.

El deber de idoneidad se interpreta desde la perspectiva del consumidor razonable, con ello, para determinar la expectativa razonable del consumidor se construye un “Modelo de Referencia de Idoneidad” sobre la base de las garantías establecidas en el código (Rodríguez, 2014, p. 308). En esa línea Bullard refiere:

“este modelo [ideal del bien] no se construye en abstracto. Por el contrario, se diseña en base a tres coordenadas. La primera es la llamada garantía implícita [...], La segunda coordenada es el concepto de garantía explícita [...] y una tercera coordenada que es la garantía legal” (2018, p.16-19).

### **Garantía Legal**

El inciso a) del artículo 20 del CDPC establece que “una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía [...]”. Al respecto Rodríguez menciona que la lógica de la garantía legal es simple, siendo que tomamos como referencia a un consumidor razonable, es esperable que la observancia del sistema legal forme parte del modelo de referencia (2014, p. 308). Es decir, resulta lógico que el consumidor espere, razonablemente, que el proveedor cumpla o haya cumplido, con el marco legal para la venta del bien o prestación del servicio.

A modo de ejemplo, un usuario de transporte interprovincial espera, razonablemente, que el proveedor cumpla con el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, el cual exige condiciones de seguridad mínimas para brindar el servicio. Del mismo modo, al adquirir un inmueble recién construido a una inmobiliaria o constructora, el consumidor puede esperar razonablemente que el bien cumpla con las normas técnicas y de diseño establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE).

En conclusión, una garantía legal es aquella normativa sectorial que regula la calidad de un bien o la prestación de un servicio. Dichas disposiciones deben ser

cumplidas por los proveedores de manera obligatoria sin que exista la posibilidad de poder pactarse en contrario.

### **Garantía Explícita**

Por otro lado, el inciso b) del artículo 20 del CDPC establece que “[una] garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato [...]”. Al respecto, Rodríguez menciona que “[las] garantías explícitas se encuentran conformadas por los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor” (2014, p.308).

Dicho de otra manera, las garantías explícitas refieren a aquellas condiciones del bien o servicio que no se encuentran en una ley, pero han sido ofrecidas por el proveedor. Siguiendo el ejemplo previamente mencionado, el RNE no establece que el inmueble a entregar cuente con acabados en materiales de alta calidad, sin embargo, esta puede ser una condición pactada u ofrecida por el proveedor.

### **Garantía Implícita**

Finalmente, el CPDC en el inciso c) del artículo 20° refiere que “una garantía es implícita cuando, no existiendo regulación que deba ser observada respecto del asunto específico analizado y ante el silencio del proveedor en el contrato [...] debe atenderse a los fines y usos previsibles para un consumidor.” Al respecto, el profesor Bullard menciona que “la garantía implícita es simplemente la reconstrucción de aquellos términos que, dada la expectativa de un consumidor razonable, se entiende implícitamente, se entiende implícitamente incorporadas a la relación contractual de consumo” (2018, p.18). Es decir, esta garantía suele ser más subjetiva y dependerá del análisis en cada caso para determinar los usos previsibles que el consumidor razonable puede esperar del bien.

Estas tres garantías constituyen el “Modelo de referencia” de lo que el consumidor razonablemente pudo haber esperado en el marco de la relación de consumo. Para determinar si el proveedor ha infringido el deber de idoneidad, es necesario comparar el modelo de referencia con las características del bien o servicio efectivamente entregado al consumidor. Si se verifica una discrepancia

entre lo esperado y lo recibido, puede concluirse la existencia de una infracción a lo dispuesto en los artículos 18° y 19° del CDPC.

### **Idoneidad en el Sector Inmobiliario**

En el sector inmobiliario, el deber de idoneidad suele estar vinculado a aspectos como la habitabilidad, la seguridad estructural, la calidad de los materiales y la ausencia de defectos constructivos. Así, un inmueble será considerado idóneo si es apto para ser habitado en condiciones adecuadas de salubridad, funcionalidad y seguridad, conforme a lo previsto en el Reglamento Nacional de Edificaciones y en el propio contrato de compraventa.

En esa línea, respecto del deber de idoneidad en el mercado inmobiliario, Durand (2023) comenta:

El entregable de un proveedor inmobiliario, es decir, la unidad inmobiliaria entregada, debe reunir condiciones de calidad que tiene que ver con la habitabilidad [...], de tal manera que, si el inmueble tiene deficiencias constructivas en su diseño, estructura, medidas, etcétera, estamos frente a una infracción al deber de idoneidad. (2023, p.289)

Al respecto, y en línea con lo mencionado previamente, Indecopi ha emitido diversos criterios jurisprudenciales respecto de la idoneidad en el sector inmobiliario. Por ejemplo, mediante Resolución 0106-2019/SPC-INDECOPI establece el carácter de garantía legal de los requisitos obligatorios estipulados en el RNE, en el caso en concreto la falta de implementación del sistema antincendios en una edificación de vivienda, al encontrarse como requisito obligatorio en el RNE, constituye en una transgresión del deber de idoneidad.

Asimismo, mediante Resolución 1284-2020/SPC-INDECOPI establece que un comprador espera razonablemente que la inmobiliaria construya obras con las características acordadas en el proyecto. En otras palabras, la autoridad reconoce que la expectativa del consumidor formada a partir de las características pactadas constituye una garantía explícita, con lo cual, los hechos contrarios a la misma constituyen una infracción al deber de idoneidad.

Finalmente, mediante Resolución 0994-2020/SPC-INDECOPi establece que resulta válido que un consumidor tenga la legítima expectativa de que la ampliación de su inmueble se realice utilizando el mismo material que fue empleado para la construcción del resto de su inmueble (material noble) a pesar de que dicha condición no se encuentre explícitamente pactada en el contrato. Es decir, mediante dicho pronunciamiento, la autoridad estaría reconociendo una garantía implícita.

Por otra parte, cabe resaltar que, como comenta Salazar “la responsabilidad del proveedor no culmina con la entrega del inmueble, sino que tiene el deber de responder por todas las deficiencias que pudiera presentar y que no sean originadas por causas imputables al consumidor” (2011, p. 169). En otras palabras, el proveedor mantiene la responsabilidad por la idoneidad del bien incluso después de su entrega al consumidor.

Esta obligación cobra especial relevancia si se toma en cuenta la naturaleza del bien y las expectativas legítimas de un consumidor razonable. En ese sentido, considerando que este tipo de bien suele destinarse al uso como vivienda, es razonable que el adquirente espere que un inmueble nuevo se encuentre en óptimas condiciones y libre de desperfectos durante un periodo considerable de tiempo.

En esa línea de ideas, el CDPC en su numeral (ii) del inciso a) del artículo 80 establece un periodo de garantía de 10 años por fallas estructurales de un inmueble. Con ello, el mismo código reconoce la obligación del proveedor de que la condición idónea del bien debe mantenerse por un lapso considerable de tiempo, ello en base a las expectativas que el consumidor tiene por la propia naturaleza del bien.

En conclusión, el deber de idoneidad en el sector inmobiliario abarca diversas etapas de la relación de consumo, no limitándose a la entrega del bien. En ese sentido, lo que se busca es que el consumidor reciba un bien en condiciones de habitabilidad y seguridad, donde el consumidor vea materializar sus expectativas y pueda dar un uso previsible del bien.

## **Análisis del Caso**

En el caso concreto, para determinar si existe o no una vulneración al deber de idoneidad, debemos evaluar si existe discrepancia entre el modelo de referencia y lo entregado en la realidad por la inmobiliaria.

En ese sentido, la imputación contra la denunciada se basa en no haber gestionado el Bono Familiar Habitacional (BFH) a favor de la denunciante. Por tanto, corresponderá determinar si dicha gestión formaba parte del modelo de referencia ofrecido al consumidor, es decir, si constituía una obligación asumida dentro de la garantía legal, explícita o implícita.

Sin embargo, como se ha advertido de manera previa, la Sala de segunda instancia emplea un reglamento que no correspondería al caso en cuestión, por tanto, el análisis realizado por la autoridad sería errado en tanto las garantías legales que se desprenden de la norma serían inaplicables al proveedor.

Sin perjuicio de lo anterior, y a modo de crítica, se demostrará que, incluso en el supuesto que la norma empleada por la Sala en su resolución de segunda instancia resultase adecuada, el análisis efectuado por la autoridad resulta deficiente.

Posteriormente, corresponderá analizar el modelo de referencia a partir del reglamento aprobado mediante Resolución Ministerial N° 170-2017-VIVIENDA. Ello permitirá determinar si la gestión del BFH formaba parte del modelo de referencia construido a partir del marco normativo adecuado.

## **Análisis de la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

La Sala de segunda instancia, en su considerando 17° estima que el Reglamento (emitido en diciembre del 2020) establece mediante su artículo 24.2 que para efectos del desembolso del BFH, el Promotor debe presentar al Fondo Mi Vivienda las garantías y los documentos señalados en el Anexo 5.

Sin embargo, corresponde analizar la estructura y el procedimiento que la norma establece para la obtención y desembolso del BFH. El artículo 18° del reglamento aprobado mediante Resolución 313-2020-VIVIENDA establece que las etapas del procedimiento se dividen en: i) postulación, ii) asignación y iii) desembolso.

En particular, el artículo 21° de la norma establece los requisitos para la etapa de asignación del bono. El literal b) del referido artículo establece que el ahorro debe ser acreditado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22.2 del Reglamento Operativo.

Por su parte el artículo 22.2.2 establece los mecanismos mediante los cuales el ahorro puede ser acreditado, en ese sentido señala:

*El Ahorro también puede ser acreditado mediante carta emitida, entre otros, por [...] Financieras, Bancos, Fondos de Inversión o Promotores. Dicha carta debe contener un compromiso expreso que indique que el ahorro es transferido a la cuenta recaudadora a nombre del FMV, de corresponder (2020).*

La carta de acreditación del ahorro puede ser emitido tanto por una ESFS o el Promotor. En ese sentido, el artículo 22.2.3 establece que en caso el Promotor emita la carta acreditando el ahorro será de aplicación el artículo 24.2.

Por su parte, el artículo 24.2 establece que “para efectos del desembolso, el Promotor presenta al FMV las garantías y los documentos señalados en el Anexo 5”. Es decir, establece de manera literal la obligación del Promotor de tramitar la solicitud de desembolso.

De lo anterior podemos advertir una serie de remisiones expresas a otros artículos en el mismo reglamento, ello denota una secuencia ordenada que busca cubrir supuestos esperables en la realidad. De conformidad con la secuencia establecida por el reglamento podemos advertir que para que sea de aplicación el artículo 24.2 necesariamente la carta de acreditación del ahorro debe ser emitida por el Promotor.

Sin embargo, la Sala no ahonda en el análisis para determinar si, efectivamente, el Promotor es quién habría presentado la carta de acreditación del ahorro del GFB. Es decir, sin tener la certeza de quién habría acreditado el ahorro, aplica el artículo 24.2 para determinar la responsabilidad de denunciado. Pareciera que la Sala se habría limitado a analizar únicamente el Capítulo III del reglamento referido al desembolso, sin advertir que para la activación del artículo en mención se necesita un requisito anterior.

Tal es así que, en caso un agente distinto al promotor haya suscrito la carta de acreditación, el artículo 24.2 resulta inaplicable, activándose el artículo 24.3<sup>5</sup> y, de manera complementaria, el artículo 24.5<sup>6</sup> del reglamento.

En conclusión, incluso en el hipotético caso que el reglamento aprobado mediante Resolución 313-2020-VIVIENDA, el análisis de la Sala resultaría deficiente, puesto que no acredita de manera fehaciente que el Promotor sea quien habría acreditado el ahorro del grupo familiar y, aún así, aplica el artículo 24.2 de la norma.

Cabe resaltar que, mediante escrito del 28 de octubre del 2022, la denunciante presento como medio probatorio el Anexo 1-E el cual contiene la copia de los *vouchers* de pagos realizados a favor de la Inmobiliaria Nano. Si bien este elemento pudo haber permitido a la Sala inferir razonablemente que la Inmobiliaria Nano fue quien acreditó el ahorro del denunciante, lo cierto es que dicho análisis no fue desarrollado en la resolución emitida.

### **Análisis del deber de idoneidad en base a la Resolución Ministerial N.º 170-2017-VIVIENDA.**

Corresponde, a continuación, analizar las obligaciones y responsabilidades del proveedor conforme a la normativa aplicable al presente caso, entiéndase el Reglamento operativo aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 170-2017-VIVIENDA.

Con el fin de evitar incurrir en el mismo error interpretativo que la Sala, resulta necesario realizar una lectura integral del cuerpo normativo correspondiente. De dicho análisis se advierte que mediante su artículo 8º establece que el proceso de postulación consta únicamente de dos etapas: inscripción y asignación. Sin embargo, el proceso de desembolso también se encuentra

---

<sup>5</sup> Artículo 24.- Del desembolso del Ahorro y del BFH

[...]

24.3 En caso que el Ahorro se haya acreditado mediante carta conforme al párrafo 22.2.2 del artículo 22 del presente Reglamento Operativo, el FMV transfiere los recursos del BFH previa presentación de una Declaración Jurada del representante de la ESFS, del Promotor, o del Fideicomiso, según corresponda, que deje constancia que ya cuentan con el Ahorro del GFB.

<sup>6</sup> 24.5 Para efectos del desembolso, en el caso de los Proyectos que cuenten con el respaldo de una ESFS, los recursos del BFH y del Ahorro de ser el caso, se transfieren directamente a la cuenta de administración del Proyecto, siempre y cuando se presente alguna de las garantías indicadas en el artículo 25 del presente Reglamento Operativo.

regulado normativamente, con lo cual podríamos contarle como una tercera etapa (como efectivamente sucede en la regulación posterior).

El reglamento del 2017, norma su proceso de asignación del BFH mediante su artículo 11° el cual menciona en su literal b) que es requisito para ser considerado como Grupo Familiar Beneficiario contar con el ahorro familiar. Esta disposición permite distintas formas de cumplimiento y debe ser considerada al momento de determinar el alcance de las obligaciones del proveedor.

El Reglamento del 2017, de manera similar a la normativa antes analizada, establece en el artículo 11.2 que:

El ahorro también puede ser acreditado mediante carta emitida entre otros, *por* [...]Caja Municipal, Financiera, Banco o Promotor, dicha carta debe contener un compromiso expreso que indique que el ahorro será transferido a la cuenta recaudadora a nombre del FMV en la oportunidad que se le requiera.

Asimismo, el mismo artículo estipula que en caso el Promotor emita la carta de acreditación del ahorro, será de aplicación el artículo 15.1 del Reglamento Operativo. Es decir, en este caso también existe una remisión a otro artículo de manera literal y explícita.

Sin embargo, a diferencia de la anterior normativa, el artículo remitido no dispone una obligación literal para algún agente, en su lugar se limita a mencionar:

En caso que el ahorro haya sido acreditado mediante carta conforme al segundo párrafo del numeral 11.2 del artículo 11 del presente Reglamento Operativo, el FMV solo transferirá los recursos del BFH, previa presentación de una declaración de la ESFS, el Promotor o el Fideicomiso, según corresponda, que deje constancia que ya cuentan con el ahorro del Grupo Familiar (subrayado añadido).

Es decir, el artículo en cuestión no adjudica la obligación de tramitar el desembolso de manera expresa a ningún agente en particular, sino únicamente refiere a los requisitos que el agente debe cumplir para el desembolso del BFH.

Por otro lado, consideramos que la frase “según corresponda” hace referencia al agente que emitió la carta de acreditación. Ello en mérito de encontrar una secuencia ordenada establecido por la norma. Si bien esta referencia puede ser poco clara, es posible interpretar que la norma buscaría que el agente que ya se encuentra involucrado en el proceso (entiéndase el agente que acredita el ahorro), sea el encargado de gestionar el desembolso del bono.

Finalmente, considero que el artículo en 11.2 debe leerse de manera conjunta con los incisos 15.2<sup>5</sup> y 15.3<sup>6</sup> que establecen los mecanismos de desembolso para dos supuestos: a) proyectos que no cuentan con el respaldo de una ESFS y b) proyectos que cuentan con el respaldo de una ESFS.

Por un lado, en caso que el proyecto no cuente con el respaldo de una ESFS el inciso 15.2 indica explícitamente que el Promotor deberá cumplir con el llenado del Anexo 02, de manera similar que en el artículo 24.2 de la normativa del año 2020 solicita el llenado del Anexo 05 por parte del mismo agente.

Por otro lado, en caso el proyecto cuente con el respaldo de una ESFS el procedimiento indicado por el inciso 15.3 resulta más simple y con menos requisitos, caso parecido al supuesto resultante de la lectura conjunta de los incisos 24.3 y 24.5 de la normativa del año 2020.

Si bien ambas normativas regulan de forma similar las situaciones jurídicas vinculadas al procedimiento del BFH, resulta evidente que la normativa del año 2020 presenta una mejora en términos de orden y claridad en su redacción. En ese sentido, la remisión expresa incorporada en la norma del 2020 puede interpretarse como una respuesta a la ambigüedad que presentaba el artículo

---

<sup>5</sup> 15.2 Para efecto del desembolso, en el caso de los Proyectos que no cuentan con el respaldo de una ESFS que los financie, el Promotor garantiza el BFH y el ahorro y para tales efectos, presenta al FMV las garantías y documentos señalados en el Anexo No 02 del presente Reglamento Operativo [...].

<sup>6</sup> 15.3 En el caso de los Proyectos que cuenten con el respaldo de una ESFS que los financie, los recursos del BFH y del Ahorro de ser el caso, se transfieren directamente a la cuenta de Administración del Proyecto, siempre y cuando cumplan con la suscripción previa del convenio establecido en el literal c del numeral 16.2, del artículo 16 del presente Reglamento Operativo. En estos casos, no es necesaria la presentación de las garantías y documentos señalados en el Anexo No 02.

11.2 del reglamento anterior. No obstante, ambas disposiciones comparten una misma lógica: que el agente que acredita el ahorro del grupo familiar sea también el encargado de continuar con la gestión del desembolso del bono.

En conclusión, bajo el análisis del Reglamento operativo aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 170-2017-VIVIENDA, también resulta fundamental determinar el agente emisor de la carta que acredita el ahorro del grupo familiar, sin embargo, dicho análisis no es llevado a cabo por la Sala.

Si bien esto pudiera parecer un error puntual, lo cierto es que de la revisión de distintos pronunciamientos emitidos por la autoridad <sup>7</sup> que abordan una problemática similar, no se advierte un análisis a profundidad de la norma que regula la obtención del BFH. En la mayoría de casos se limita a citar el artículo citado también por este tribunal; en ese sentido, es posible que la autoridad siga una línea jurisprudencial errónea al asumir de manera superficial que en todos los casos el desembolso del BFH corresponde al promotor.

## **VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

En conclusión, el BFH constituye un subsidio estatal que tiene por finalidad facilitar el acceso a una vivienda digna a las familias de bajos recursos económicos. Si bien su regulación varía con el tiempo, el proceso para su obtención está claramente estructurado por la norma en tres etapas: postulación, asignación y desembolso. Cada etapa del procedimiento cuenta con reglas específicas que asigna deberes a los agentes que intervienen.

El marco normativo aplicable al procedimiento para la asignación y desembolso del BFH en el presente caso es el aprobado mediante la Resolución Ministerial N.º 170-2017-VIVIENDA, al haber sido este el reglamento vigente al momento de iniciarse el procedimiento por parte de la señora Buleje. En consecuencia, la aplicación del Reglamento posterior (aprobado en 2020) por parte de la Sala

---

<sup>7</sup> RESOLUCIÓN 3250-2024/SPC-INDECOPI, RESOLUCIÓN 0743-2025/SPC-INDECOPI, RESOLUCIÓN 0640-2025/SPC-INDECOPI

resulta jurídicamente improcedente y vulnera el principio de irretroactividad consagrado en el artículo 103° de la Constitución.

El deber de idoneidad consagrado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, exige que el proveedor entregue un producto o servicio conforme a las expectativas legítimas del consumidor, teniendo como referencia las garantías legales, explícitas e implícitas que rodean la relación de consumo. A partir de dichas garantías es posible conformar el modelo de referencia que deberá ser cotejado con lo entregado efectivamente por el proveedor.

En el sector inmobiliario el deber de idoneidad se encuentra, en su mayoría asociado a fallos estructurales o materiales, demoras en el plazo de entrega o carencias en las medidas de seguridad impuestas por la norma. Sin embargo, mediante los casos referidos se puede observar un desarrollo jurisprudencial del Indecopi respecto de las garantías que conforman el modelo de referencia. En ese sentido pudimos concluir que la idoneidad en el sector inmobiliaria no se limita a la entrega del bien en sí mismo, sino incluso a una etapa posterior.

Finalmente, a partir del análisis realizado, considero que la Inmobiliaria Nano S.A.C. sí tenía la obligación de gestionar el desembolso del BFH, en tanto actuó como promotora del proyecto y habría sido, según los indicios, la entidad que acreditó el ahorro del grupo familiar.

No obstante, dicha obligación debía evaluarse conforme al reglamento vigente en el momento de los hechos y a partir de una adecuada valoración probatoria, aspectos que fueron deficientemente abordados por la Sala.

En consecuencia, si bien es razonable concluir que la omisión en la gestión del BFH configura una afectación al deber de idoneidad, los fundamentos empleados en la Resolución N.º 3217-2023/SPC-INDECOPI no se ajustan al marco jurídico aplicable ni acreditan debidamente los hechos relevantes que permitirían atribuir responsabilidad al proveedor denunciado.

## BIBLIOGRAFÍA

Arce Ortiz, E. G. (2019). *Teoría del derecho*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Bullard, A. (2010). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 6(10), 5-58.

Congreso de la República del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú*. Diario Oficial El Peruano.

Congreso de la República del Perú. (2002). *Ley N.º 27829: Ley que crea el Bono Familiar Habitacional*. Diario Oficial El Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/169759-27829>

Congreso de la República del Perú. (2010). *Ley N.º 29571: Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Diario Oficial El Peruano.

Corte Suprema de Justicia de la República. Sala Civil Permanente. (19 de julio de 2018). *Casación N.º 4475-2017, Cusco: Reivindicación, mejor derecho de propiedad e indemnización*

Durand Carrión, J. B. (2023). El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores. *THEMIS Revista De Derecho*, (83), 281-302.

<https://doi.org/10.18800/themis.202301.016>

Fondo MIVIVIENDA. (s.f.). *¿Qué es el Bono Familiar Habitacional?*

<https://www.mivivienda.com.pe/portalweb/usuario-busca-viviendas/pagina.aspx?idpage=30>

Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (2019). Resolución 0106-2019/SPC-INDECOPI.

Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (2020). Resolución 0994-2020/SPC-INDECOPI.

Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (2020). Resolución 1284-2020/SPC-INDECOPI.

Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (2024). Resolución 3250-2024/SPC-INDECOPI.

Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (2025). Resolución 0743-2025/SPC-INDECOPI.

Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (2025). Resolución 0640-2025/SPC-INDECOPI.

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2017). *Resolución Ministerial N.º 170-2017-VIVIENDA: Aprueban el Reglamento Operativo para acceder al Bono Familiar Habitacional (BFH) en la modalidad de aplicación de adquisición de vivienda nueva*. Diario Oficial El Peruano.

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2020). *Resolución Ministerial N.º 313-2020-VIVIENDA: Aprueban el Reglamento Operativo para acceder al Bono Familiar Habitacional (BFH) en la modalidad de aplicación de adquisición de vivienda nueva*. Diario Oficial El Peruano.

Salazar, M. (2011). ¡La Casa se Respeta! El Mercado Inmobiliario según el Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Revista de Derecho Administrativo*, (10), 163-173.

Rodriguez, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THEMIS: Revista de Derecho*, (65), 303-314.

Rubio, M. (2014). *Aplicación de la norma jurídica en el tiempo*. Fondo Editorial de la PUCP.

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : YSABEL ESTHER BULEJE RAMÍREZ  
**DENUNCIADA** : INMOBILIARIA NANO S.A.C.  
**MATERIA** : DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Inmobiliaria Nano S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que la denunciada:*

- a) *No realizó las gestiones pertinentes a efectos de obtener el Bono Familiar Habitacional a favor de la señora Ysabel Esther Buleje Ramírez.*
- b) *No entregó a la denunciante la unidad inmobiliaria en el plazo establecido contractualmente.*
- c) *No cumplió con pagar a favor de la denunciante la penalidad establecida en el contrato.*

#### **SANCIONES:**

**6,18 UIT – por no realizar las gestiones pertinentes a efectos de obtener el Bono Familiar Habitacional.**  
**15,99 UIT – por no entregar la unidad inmobiliaria en el plazo establecido. 1 UIT – por no cancelar la penalidad pactada.**

Lima, 22 de noviembre de 2023

#### **ANTECEDENTES**

1. El 29 de diciembre de 2021, la señora Ysabel Esther Buleje Ramírez (en adelante, la señora Buleje) presentó una denuncia contra Inmobiliaria Nano S.A.C.<sup>8</sup> (en adelante, la Inmobiliaria) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

<sup>8</sup> RUC: 20552405669. Domicilio fiscal: Calle Santa Elena Norte 155, departamento 103, urbanización Lima Polo Hunt Club Monterrico, Santiago de Surco, Lima, Lima. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)



2. Por Resolución 1 del 13 de enero de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), imputó contra la Inmobiliaria, los siguientes cargos por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código:

---

*“(i) No habría hecho la entrega a la denunciante el inmueble en la fecha pactada, esto es, el 15 de diciembre de 2019; (ii) no habría realizado las gestiones para la obtención del “Bono Familiar Habitacional” ante el programa “Techo Propio”  
(iii) no habría pagado a la denunciante la penalidad consistente en S/ 10,00 diarios hasta la entrega efectiva del bien inmueble; y,  
(iv) habría puesto a disposición de la denunciante un inmueble en cuya cañería emanaría agua sucia y con óxido.”*

3. El 10 de febrero de 2022, la Inmobiliaria se apersonó al procedimiento; sin embargo, no presentó descargos.
4. El 24 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción (en adelante, IFI).
5. Por Resolución 2855-2022/CC2 del 22 de diciembre de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento<sup>2</sup>:
  - i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Buleje contra la Inmobiliaria, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no se probó las siguientes conductas:
    - a) Sobre la falta de entrega del inmueble a la denunciante en la fecha pactada (15 de diciembre de 2019);
    - b) Respecto a no haber realizado las gestiones para la obtención del “Bono Familiar Habitacional” ante el programa Techo Propio; y,
    - c) Sobre no haber pagado a la denunciante la penalidad consistente en S/ 10,00 diarios hasta la entrega efectiva del bien inmueble.
6. El 13 de enero de 2023, la señora Buleje presentó recurso de apelación contra la Resolución 2855-2022/CC2, manifestando lo siguiente:



- i) Que, debía considerarse lo señalado en el Reglamento Operativo para acceder al Bono Familiar Habitacional – BFH (en adelante, Bono Familiar), artículos 10° inciso f) y 22° de dicho cuerpo normativo; y,

<sup>2</sup> Adicionalmente, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al estimar que se probó que la denunciada puso a disposición de la señora Buleje un inmueble en cuya cañería emanaría agua sucia y con óxido; sancionándola con una multa de 0,20 UIT;
  - ii) Ordenó a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con reparar las cañerías del inmueble de la denunciante;
  - iii) Condenó a la Inmobiliaria, al reembolso de las costas y costos del procedimiento; y,
  - iv) Dispuso la inscripción de la Inmobiliaria, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).  
En la medida que la denunciada no cuestionó dicho extremo desfavorable, así como sus extremos accesorios estos se encuentran consentidos.
- ii) Que, la falta de desembolso del Bono Familiar Habitacional – BFH era atribuible a la denunciada, habiendo esta realizado la entrega del bien inmueble fuera del plazo pactado (15 de diciembre de 2019). En consecuencia, la denunciada debía cancelar la penalidad.
7. El 18 de enero de 2023, la señora Buleje presentó un escrito, a través del cual adjuntaba copia del documento denominado “Acta de Entrega y Recepción de Inmuebles” de fecha 7 de julio de 2020.
  8. El 5 de setiembre de 2023, la señora Buleje presentó un escrito, a través del cual adjuntaba copia de los siguientes documentos: a) Carta 0001-2023/YEBR de fecha 7 de enero de 2023; b) Correo electrónico remitido a su persona por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – Programa Techo, de fecha 11 de enero de 2023; c) Carta sin fecha, emitida por la denunciante y dirigida a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP -en adelante, SBS-, notificada el 24 de abril de 2023; d) Correo electrónico remitido por TFC Financiera S.A. en Liquidación a su persona de fecha 19 de mayo de 2023.
  9. El 26 de octubre de 2023, la señora Buleje presentó un escrito, a través del cual adjuntó la siguiente documentación: a) Carta notarial de fecha 1 de abril de 2022, emitida por la denunciante y dirigida a la Inmobiliaria; y, b) Copia de la Partida 14754300, concerniente a la unidad inmobiliaria 107 – primer piso, ubicado en la Calle 31, mz. G1 (II etapa), Lurín, Lima, Lima, de su propiedad.
  10. El 15 de noviembre de 2023, la Inmobiliaria presentó un escrito a través del cual indicó lo siguiente:

- i) Que, si bien la denunciante obtuvo la condición de beneficiaria el 13 de setiembre de 2019, lo cierto es que la consumidora cumplió con cancelar el saldo de la cuota inicial el 26 de noviembre de 2019, no llegando a ingresar las solicitudes del desembolso del mes de noviembre de dicho año, pasando la solicitud para el mes de diciembre;
- ii) Que, el 12 de diciembre de 2019, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS), intervino a su empresa, con la finalidad de cautelar los intereses del público ahorrista y la estabilidad del sistema financiero, quedando suspendido todos los trámites de desembolso del Bono Familiar; iii) Que, el 7 de julio de 2020, tomó la iniciativa de hacer la entrega del bien inmueble, pese a que la denunciante no había cumplido con la cancelación del precio total; y,
- iv) Que, el 12 de setiembre de 2023, envió un acuerdo de transacción extrajudicial a la denunciante; sin embargo, esta no tenía ánimo conciliatorio.

## **ANÁLISIS**

### Sobre el deber de idoneidad

11. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>3</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

### De las gestiones para la obtención del Bono Familiar Habitacional

12. En este extremo de su denuncia, la señora Buleje cuestionó que la Inmobiliaria no realizó las gestiones para la obtención del Bono Familiar Habitacional ante el programa "Techo Propio".



13. La Comisión declaró infundada dicho extremo, al considerar que no existía obligación de la Inmobiliaria de efectuar las gestiones para que la señora Buleje se le asigne el referido Bono Familiar Habitacional.
14. En su apelación, la señora Buleje sostuvo que debía considerarse lo señalado en el Reglamento Operativo para acceder al Bono Familiar Habitacional – BFH (en adelante, Bono Familiar), para la modalidad de aplicación de construcción en sitio propio, artículos 10° inciso f) y 22° de dicho cuerpo normativo.
15. Al respecto, obra en el expediente la Minuta de Compraventa de Vivienda de Bien Futuro -ver fojas 5 al 7 del expediente- de fecha 8 de junio de 2019, suscrita por las partes, en cuya cláusula cuarta, se estableció que la Inmobiliaria declaraba conocer que el Bono Familiar Habitacional y la cuota inicial se pagaría luego de que la denunciante se le haya asignado dicho bono.

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.-** Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.  
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

**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.

16. Adicionalmente, obran en el expediente los siguientes documentos:
  - a) El documento denominado “Solicitud de Asignación del Bono Familiar Habitacional, Formulario de Declaración Jurada” de fecha 4 de abril de 2019, debidamente suscrito por la denunciante y la Inmobiliaria, en su calidad de Entidad Técnica/Promotor;
  - b) Carta 0001-2023/YEBR de fecha 10 de enero de 2023, remitida por la denunciante al Fondo Mi Vivienda, a través del cual solicitaba que se le informe los trámites generados por parte de la Inmobiliaria para la obtención del Bono Familiar Habitacional; y,
  - c) Correo de fecha 11 de enero de 2023, a través del cual el Fondo Mi Vivienda comunicó a la denunciante que la Inmobiliaria presentó la solicitud de asignación y esta fue atendida pasando al estado “beneficiario” con fecha 13 de setiembre de 2019; sin embargo, al no presentar la solicitud de

desembolso dentro del plazo establecido (18 meses) pasó a estado “Caducado”.

17. Por otro lado, la Sala ha tenido a la vista la Resolución Ministerial 313-2020 Vivienda del 7 de diciembre de 2020, el cual aprueba el Reglamento Operativo para acceder al Bono Familiar Habitacional, para la modalidad de aplicación de vivienda nueva (el cual resulta aplicable al presente caso)<sup>4</sup> (en adelante, el Reglamento), que establece en su artículo 24°.2<sup>5</sup> que, para efectos del desembolso del bono en cuestión, el Promotor debe presentar al Fondo Mi Vivienda las garantías y los documentos señalados en el Anexo 5, siendo que en dicho anexo se establece que para los casos de vivienda por construir, los documentos requeridos para el desembolso, entre ellos, se encuentra la solicitud de desembolso.
18. Entonces, de los medios probatorios antes reseñados y la normativa antes citada, se tiene por probado que, en un principio, la denunciada realizó ante el Fondo Mi Vivienda las gestiones para la obtención del Bono Familiar Habitacional, para lo cual presentó la solicitud de asignación suscrita por la denunciante para que obtenga dicho bono; sin embargo, el Fondo Mi Vivienda ha señalado que la Inmobiliaria no presentó la solicitud de desembolso.

<sup>4</sup> Conviene indicar que si bien la señora Buleje señaló que se aplicara el Reglamento Operativo para acceder al Bono Familiar Habitacional – BFH, para la modalidad de aplicación de construcción en sitio propio, lo cierto es que el mismo no resulta aplicable a su caso puesto que la denunciante adquirió una nueva vivienda a la Inmobiliaria, resultando aplicable el Reglamento Operativo para acceder al Bono Familiar Habitacional, para la modalidad de aplicación de vivienda nueva.

<sup>5</sup> **REGLAMENTO OPERATIVO PARA ACCEDER AL BONO FAMILIAR HABITACIONAL, PARA LA MODALIDAD DE APLICACIÓN DE ADQUISICIÓN DE VIVIENDA NUEVA. Artículo 24°. – Del desembolso del Ahorro y del BFH.**

(...)

24.2. Para efectos del desembolso, el Promotor presentar al FMV las garantías y los documentos señalados en el Anexo 5 que forma parte integrante del presente Reglamento Operativo.

19. Conviene indicar que, tal como fue descrito en el párrafo 17 de la presente resolución, el Promotor al que hace referencia el Reglamento, en este caso la Inmobiliaria, a fin de conseguir el desembolso a favor de la compradora (la señora Buleje), debía presentar la referida solicitud de desembolso ante el Fondo Mi Vivienda, la cual ha quedado probado que no cumplió con presentarlo, por lo cual no cumplió con realizar completamente las gestiones pertinentes a efectos de que la denunciante obtenga el “Bono Familiar Habitacional”.

20. En resumen, se ha observado en esta segunda instancia que, de acuerdo al Reglamento Operativo, la Inmobiliaria tenía a su cargo realizar las gestiones ante el Fondo Mi Vivienda, en su calidad de promotor inmobiliario, para obtener el Bono Familiar Habitacional en favor de la denunciante, cuyo trámite presentaba dos partes. En una primera parte, el Fondo Mi Vivienda otorgaba la condición de beneficiario al comprador de la vivienda nueva; esto es, obtenía la calificación favorable para que se le otorgue dicho bono. Y una segunda parte, luego de obtenido la aprobación de beneficiario, la Inmobiliaria debía presentar ante dicha entidad la solicitud de desembolso del Bono Familiar Habitacional.
21. En este punto, cabe resaltar que, de acuerdo a lo observado en la Minuta de Compraventa de Vivienda de Bien Futuro del 8 de junio de 2019, se constató que las partes pactaron que el pago estaba constituido por la cuota inicial y el Bono Familiar Habitacional, lo que evidencia que, finalmente, el desembolso de dicho bono, si bien favorecía a la denunciante para el pago del precio, también beneficiaba a la Inmobiliaria puesto que recibiría dicho flujo dinerario a su patrimonio.
22. A través del escrito del escrito del 15 de noviembre de 2023, la Inmobiliaria sostuvo que no pudo ingresar las solicitudes del desembolso del mes de noviembre del 2019, pasando la solicitud para el mes de diciembre de la denunciante; siendo que la SBS la intervino el 12 de diciembre 2019. No obstante, la denunciada no ha señalado, así como probado las razones por las cuales no pudo gestionar la solicitud de desembolso de la denunciante entre el 1 al 11 de diciembre de 2019, por lo cual corresponde desestimar su argumento en dicho punto.
23. Por los considerandos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que la denunciada no realizó las gestiones pertinentes a efectos de obtener el Bono Familiar Habitacional a favor de la denunciante.

### De la entrega del inmueble en la fecha pactada



24. En este extremo de la denuncia, la señora Buleje cuestionó que la Inmobiliaria no cumplió con entregarle el inmueble adquirido en la fecha pactada, esto es, el 15 de diciembre de 2019.
25. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria en dicho extremo. En su fundamentación, la Comisión señaló que la denunciante no probó que se le hubiera asignado el Bono Familiar, a efectos que de se le pueda entregar el departamento dentro del plazo pactado.
26. En apelación, la denunciante sostuvo que la falta de desembolso del Bono Familiar Habitacional – BFH era atribuible a la denunciada, habiendo esta realizado la entrega del bien inmueble fuera del plazo pactado (15 de diciembre de 2019). En consecuencia, la denunciada debía cancelar la penalidad.
27. Al respecto, obra en el expediente la Minuta de Compraventa de Vivienda de Bien Futuro -ver fojas 5 al 7 del expediente- de fecha 8 de junio de 2019, suscrita por las partes, en cuya cláusula quinta la Inmobiliaria se obligó a entregar el bien inmueble a la denunciante el 15 de diciembre de 2019, plazo que sería contabilizado a partir del cumplimiento de la condición de bonista, esto es que se haya asignado a la denunciante el bono familiar. Asimismo, en dicho contrato, se estableció que sería condición de la entrega del inmueble la cancelación total del precio de la compraventa, el cual estaba conformado por la cuota inicial (S/ 61 400,00) y el Bono Familiar Habitacional (S/ 33 600,00).
28. Asimismo, obra en el expediente el documento denominado Acta de Entrega y Recepción de Inmuebles de fecha 7 de julio de 2020, lo cual evidencia que la Inmobiliaria entregó el inmueble a la denunciante en una fecha posterior a la que fue pactada en el contrato (15 de diciembre de 2019).
29. Ahora bien, sobre las condiciones suspensivas establecidas en el contrato de compraventa para que se active la obligación de la Inmobiliaria de entregar a la señora Buleje el inmueble adquirido (que la compradora obtenga la condición de bonista del Bono Familiar Habitacional y cancele el precio total del precio de venta), conviene resaltar que la denunciante probó que canceló a favor de la denunciada la cuota inicial (ascendente a S/ 61 400,00), puesto que presentó al expediente los *vouchers* de pagos en favor del proveedor entre abril a noviembre de 2019<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Ver foja 53 del expediente.  
M-SPC-13/1B

30. Sobre la condición de bonista, tal como fue señalado en el anterior acápite de la presente resolución, se comprobó que la denunciada no cumplió con realizar la totalidad de las gestiones necesarias para que la denunciante obtenga el Bono Familiar Habitacional, en tanto, si bien la denunciante fue calificada como beneficiaria al referido bono con fecha 13 de setiembre de 2019; lo cierto es que, debido a que la Inmobiliaria no presentó ante el programa Techo Propio la solicitud de desembolso del importe del bono dentro del plazo establecido (18 meses) dicho trámite pasó a estado "Caducado", perjudicando así a la señora Buleje de que no pueda obtener el importe de dicho bono al no efectuarse el desembolso por responsabilidad de la denunciada.
31. En tal sentido, la Sala considera que, de acuerdo al contrato, la señora Buleje había obtenido la condición de bonista -pues se evidenció que el programa Techo Propio aprobó en su favor el Bono Familiar Habitacional a setiembre de 2019- y había pagado la cuota inicial del precio de venta del inmueble noviembre de 2019; sin embargo, la denunciante no pudo beneficiarse con el pago del total del precio a través de dicho bono por responsabilidad de la Inmobiliaria al no haber presentado la solicitud de desembolso al Fondo Mi Vivienda.
32. Bajo la premisa anterior, se tiene que, a noviembre de 2019 la señora Buleje se encontraba expedita para que se le entregue el inmueble adquirido, ya que, al haber obtenido la condición de bonista y pagado la cuota inicial, correspondía a la Inmobiliaria presentar la solicitud de desembolso del Bono Familiar Habitacional para que se complete el pago del precio de venta del inmueble.
33. Por tanto, la falta de entrega de bien inmueble en el plazo pactado -15 de diciembre de 2019- fue como consecuencia de que la Inmobiliaria no presentó la solicitud de desembolso del Bono Familiar Habitacional a favor de la denunciante; siendo que se ha observado que bien inmueble fue entregado a la denunciante el 7 de julio de 2020; esto es, con posterioridad al plazo contractual.
34. Por los considerandos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo de la imputación analizado en este acápite, que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de la Inmobiliaria; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que la

denunciada no entregó a la denunciante en el plazo establecido contractualmente la unidad inmobiliaria.

Sobre el pago de la penalidad en favor de la denunciante

35. La señora Buleje señaló en su escrito de denuncia que la Inmobiliaria debía abonarle el pago de S/ 10,00 por cada día retraso respecto a la falta de entrega del bien inmueble en el plazo oportuno.
36. La Comisión declaró infundada la denuncia en dicho extremo. En su fundamentación, la Comisión señaló que no había quedado probado que la denunciada hubiera entregado el bien inmueble fuera del plazo pactado, por lo cual no estaba obligada a pagar una penalidad a favor de la denunciante.
37. Al respecto, en el anterior acápite de la presente resolución, la Sala ha probado que el inmueble adquirido por la señora Buleje le fue entregado el 7 de julio de 2020 (información obtenida del Acta de Entrega y Recepción de Inmuebles) y la fecha pactada para la entrega de dicho bien era el 15 de diciembre de 2019.
38. Es preciso indicar que, en la cláusula quinta del contrato, referida a la entrega del bien inmueble se estableció que en el supuesto que la Inmobiliaria no cumpliera con entregar la vivienda luego de vencido el plazo inicialmente pactado, este se comprometía a pagar el comprador la penalidad por cada día de retraso en la entrega.
39. Asimismo, obra en el expediente la Minuta de Compraventa de Vivienda de Bien Futuro de fecha 8 de junio de 2019, suscrita por las partes, en cuya Anexo I -Especificaciones Generales- se estableció que las partes acordaron que la Inmobiliaria se encontraría obligada al pago de una penalidad por retraso en la entrega del bien inmueble, por la suma de S/ 10,00 por cada día de retraso.
40. Tal como fue indicado, en el párrafo previo, la Inmobiliaria incurrió en una demora en entregar el bien inmueble, pues dicho bien recién fue puesto a disposición de la denunciante el 7 de julio de 2020, no habiendo probado la denunciada que cumplió con cancelar a favor de la denunciante la penalidad establecida en el contrato, pese a encontrarse obligada a dicho pago.
41. Por los considerandos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse



probado que la denunciada no cumplió con pagar a favor de la denunciante la penalidad establecida en el contrato.

### Sobre la medida correctiva

42. El artículo 114<sup>o</sup> del Código <sup>10</sup> establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias.
43. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa <sup>11</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente <sup>12</sup>.
44. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad de la Inmobiliaria, por las siguientes conductas infractoras: a) no realizar las gestiones pertinentes a efectos de obtener el Bono Familiar Habitacional a favor de la denunciante, b) no cumplió con entregar el bien inmueble dentro del plazo pactado; y, c) no cumplió con pagar la penalidad a favor de la denunciante, por la falta de entrega de la unidad inmobiliaria en el plazo pactado. En tal sentido, corresponde determinar las medidas correctivas pertinentes.
45. En principio, respecto a la conducta descrita en el punto b) del párrafo previo, en esta segunda instancia se ha corroborado, a través del Acta de Entrega y Recepción de Inmuebles, que el 7 de julio de 2020 la Inmobiliaria hizo entrega de la unidad inmobiliaria a la denunciante; por lo que no corresponde dictar medida correctiva alguna respecto a dicha conducta infractora.

<sup>10</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114<sup>o</sup>.- 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.

<sup>11</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115<sup>o</sup>.- 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. (...)

<sup>12</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116<sup>o</sup>.- 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. (...)



46. Ahora bien, respecto a la conducta referida a las gestiones pertinentes a efectos de obtener el Bono Familiar Habitacional, en el análisis de dicha infracción, la Sala comprobó que, si bien la denunciante fue calificada como beneficiaria al referido bono con fecha 13 de setiembre de 2019; lo cierto es que, debido a que la Inmobiliaria no presentó ante el programa Techo Propio la solicitud de desembolso del importe del bono (S/ 33 600,00) dentro del plazo establecido (18 meses) dicho trámite pasó al estado "Caducado", perjudicando así a la señora Buleje de que no pueda obtener el importe de dicho bono al no efectuarse el desembolso por responsabilidad de la denunciada.
47. En tal contexto, al no haberse beneficiado la denunciante con el pago del precio de venta a través del referido subsidio del Estado por S/ 33 600,00 (Bono Familiar Habitacional), resulta razonable considerar que la denunciante habría asumido dicha diferencia con su propio peculio o mediante un crédito financiero; por lo que, a fin de ordenar una medida correctiva dirigida a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, la Sala considera que corresponde ordenar a la Inmobiliaria desembolsar en favor de la consumidora el importe de dicho bono, pero supeditado a que la señora Buleje presente ante la denunciada el sustento de haber efectuado el pago de la diferencia del precio de compraventa.
48. En tal sentido, corresponde ordenar a la Inmobiliaria que, un plazo no mayor a 15 días hábiles cumpla con abonar a favor de la denunciante la suma de S/ 33 600,00 por concepto del Bono Familiar Habitacional, para lo cual, la consumidora deberá presentar ante la denunciada el sustento de haber efectuado el pago de la diferencia del precio de compraventa (S/ 95 000,00); debido a que había cumplido con pagar la cuota inicial (S/ 61 400,00) y solo faltaba pagar el importe del bono (S/ 33 600,00).
49. Corresponde precisar que, la señora Buleje tendrá un plazo de 20 días hábiles para presentar dicho sustento de pago a la Inmobiliaria, contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución; siendo que, en la fecha de presentación del referido sustento, se iniciará el plazo otorgado a la Inmobiliaria para que cumpla con la medida correctiva ordenada.
50. Por otra parte, respecto a la conducta infractora referida al pago de la penalidad por incumplimiento de entrega de bien inmueble, corresponde ordenar a la Inmobiliaria que, un plazo no mayor a 15 días hábiles, contado desde la



notificación de la presente resolución, cumpla con abonar a favor de la denunciante la penalidad establecida en el contrato, el cual será cancelado desde el 15 de diciembre de 2019 hasta el 7 de julio de 2020, sin considerar el periodo del Estado de Emergencia del tramo correspondiente desde el 16 de marzo hasta el 10 de junio de 2020, periodo en el cual no se realizaba labores.

51. Finalmente, sobre la solicitud de la denunciante referido a la indemnización, es preciso indicar que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 100° del Código, el proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, por lo cual corresponde desestimar dicha solicitud.
52. En atención a las medidas correctivas dispuestas, se ordena a la Inmobiliaria que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código<sup>13</sup>.
53. Por otro lado, se informa a la denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/CODINDECOPI<sup>11</sup>.

#### Sobre la graduación de las sanciones

54. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones

<sup>13</sup> LEY 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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se 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 órgano resolutivo 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. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).

55. Sobre el particular, la Sala considera que corresponde la aplicación del Decreto Supremo, pues el presente procedimiento inició el 3 de febrero de 2022 (notificación de la resolución de imputación de cargos a la denunciada), es decir luego de la entrada en vigencia de la referida norma.
56. En el presente caso, la Sala ha determinado la responsabilidad de la denunciada, por las siguientes conductas infractoras: a) no realizar las gestiones pertinentes a efectos de obtener el Bono Familiar Habitacional a favor de la denunciante, b) no cumplió con entregar el bien inmueble dentro del plazo pactado; y, c) no cumplió con pagar la penalidad a favor de la denunciante, por la falta de entrega de unidades inmobiliarias. En tal sentido, corresponde determinar la graduación de la sanción en cada caso en particular.

<sup>11</sup> **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL**

**CONSUMIDOR Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

### De las gestiones para la obtención del Bono Familiar Habitacional

57. Siguiendo los parámetros establecidos en el Decreto Supremo la Sala realiza el siguiente análisis:



- **Etapa I: Multa base (m):** determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente:  **$(m) = (k) * (D)$** ;
- para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se recurrió al Cuadro 16 del Decreto Supremo, concluyéndose que la infracción cometida por la Inmobiliaria consistente en no realizar la gestión para la obtención del Bono Familiar Habitacional, el cual ascendía a S/ 33 600,00, presentó un nivel moderado, ya que la conducta infractora esta referida a infracciones vinculadas en el cual la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a 4 UIT y menor a 8 UIT<sup>14</sup>;
- respecto del **tamaño del infractor (K<sub>i</sub>)**, considerando el padrón de contribuyentes de la Sunat del 2020 al 2022<sup>15</sup>, corresponde asignar el valor de Pequeña Empresa y como valor de (k) el monto de 6,18 UIT conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo;
- en lo referido el factor de duración (D), esta Sala determina que la infracción era de naturaleza instantánea por lo que tuvo una duración de hasta cuatro meses, por tanto, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, correspondía asignarle un valor de 1,0; y,
- por consiguiente, la multa base (m) es de 6,18 UIT, resultado de multiplicar 6,18 UIT (k) por 1 (D).
- **Etapa II: multa preliminar (M):** valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula:  **$(M) = (m) * (F)$** ;
- cabe precisar que (F) se obtendría de la sumatoria de los factores agravantes o atenuantes previstos, de acuerdo con la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo, conforme se detalla a continuación:  **$(F) = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 + \dots + f_n)$** , donde "n" representaría el número de circunstancias agravantes o atenuantes identificadas;
- ahora, teniéndose en cuenta que la multa base era de 6,18 UIT, no se evidencia la configuración de algún factor agravante o atenuante (F), lo que implicaría que dicho factor sea igual a la unidad (F = 1 o 100 %). Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida no sufre variación y será equivalente a la Multa Preliminar (M).

<sup>14</sup> Conviene indicar que el monto de la cuantía afectada sería el valor del Bono Familiar, el cual asciende a S/ 33 600,00

<sup>15</sup> El Decreto Supremo 032-2021-PCM establece que los rangos de facturación deben considerarse en función de las ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en que se cometió la infracción (en caso de tratarse de un ejercicio concluido), o en su defecto, el del inmediato anterior. De no contar con la mencionada información, puede realizarse una estimación de dichas ventas o ingreso en base a la mejor información disponible.



- 
- **Etapa III: multa final ( $M^*$ ):** en este último paso se analiza si la multa preliminar ( $M$ ) se encontraba dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutivo, el cual podía estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT ( $N^{\circ}$  UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año ( $\%IT$ ), siendo expresado de la siguiente manera:  $(M^*) = \text{Mín} \{M, N^{\circ} \text{UIT}, \%IT\}$ , donde Mín representaba el valor mínimo de los elementos en consideración; y,
  - considerando que la infracción referida que la Inmobiliaria no realizó la gestión para la obtención del Bono Familiar Habitacional, tiene nivel moderado, se considera que la misma no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta ( $M^*$ ) corresponde a **6,18 UIT**.
58. Por lo expuesto, la Sala determina que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con 6,18 UIT por esta conducta infractora, teniendo en consideración los valores y las fórmulas matemáticas establecidas en el Decreto Supremo.

#### De la entrega del inmueble en la fecha pactada

59. Siguiendo los parámetros establecidos en el Decreto Supremo esta Sala realiza el siguiente análisis:
- **Etapa I: Multa base ( $m$ ):** determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor ( $k$ ) por el factor de duración ( $D$ ), conforme a lo siguiente:  **$(m) = (k) * (D)$** ;
  - para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción ( $k$ ), se recurrió al Cuadro 16 del Decreto Supremo, concluyéndose que la infracción cometida por la Inmobiliaria consistente en no entregar el bien inmueble dentro del plazo pactado, presentó un nivel alto, ya que la conducta infractora esta referida a infracciones vinculadas en el cual la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a 8 UIT<sup>16</sup>;
  - respecto del **tamaño del infractor ( $K_j$ )**, considerando el padrón de contribuyentes de la Sunat del 2020 al 2022<sup>17</sup>, corresponde asignar el

<sup>16</sup> Conviene indicar que el monto de la cuantía afectada sería el valor total del bien inmueble, el cual asciende a S/ 95 000,00.

<sup>17</sup> El Decreto Supremo 032-2021-PCM establece que los rangos de facturación deben considerarse en función de las ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en que se cometió la infracción (en caso de tratarse de un ejercicio concluido), o en su defecto, el del inmediato anterior. De no contar con la mencionada información, puede realizarse una estimación de dichas ventas o ingreso en base a la mejor información disponible.



valor de Pequeña Empresa y como valor de (k) el monto de 15,99 UIT conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo;

- en lo referido el factor de duración (D), esta Sala determina que la infracción era de naturaleza instantánea por lo que tuvo una duración de hasta cuatro meses, por tanto, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, correspondía asignarle un valor de 1,0; y,

- 
- por consiguiente, la multa base (m) es de 15,99 UIT, resultado de multiplicar 15,99 UIT (k) por 1 (D).
  - **Etapa II: multa preliminar (M):** valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: **(M) = (m) \* (F)**;
  - cabe precisar que (F) se obtendría de la sumatoria de los factores agravantes o atenuantes previstos, de acuerdo con la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo, conforme se detalla a continuación: **(F) = 1 + (f<sub>1</sub> + f<sub>2</sub> + f<sub>3</sub> + ...f<sub>n</sub>)**, donde "n" representaría el número de circunstancias agravantes o atenuantes identificadas;
  - ahora, teniéndose en cuenta que la multa base era de 15,99 UIT, no se evidencia la configuración de algún factor agravante o atenuante (F), lo que implicaría que dicho factor sea igual a la unidad (F = 1 o 100 %). Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida no sufre variación y será equivalente a la Multa Preliminar (M).
  - **Etapa III: multa final (M\*):** en este último paso se analiza si la multa preliminar (M) se encontraba dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio, el cual podía estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (N° UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (%IT), siendo expresado de la siguiente manera: **(M\*) = Mín {M, N° UIT, %IT}**, donde Mín representaba el valor mínimo de los elementos en consideración; y,
  - considerando que la infracción referida que la Inmobiliaria no realizó la entrega del bien inmueble en el plazo pactado, tiene nivel alto, se considera que la misma no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M\*) corresponde a **15,99 UIT**.

60. Por lo expuesto, esta Sala determina que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con 15,99 UIT, teniendo en consideración los valores y las fórmulas matemáticas establecidas en el Decreto Supremo.

#### Por no cancelar la penalidad pactada



61. En el caso particular, si bien sobre esta conducta infractora correspondía graduar la multa a imponer a la Inmobiliaria utilizando el Decreto Supremo; empero, esto no resulta posible en el caso concreto ya que este hecho infractor no se encuentra preestablecido en el cuadro de sanciones.
62. En consecuencia, corresponderá graduar la sanción en atención a lo dispuesto en el artículo 112° del Código. Por tanto, corresponde graduar la sanción atendiendo a los siguientes criterios:
- a) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio generado a la consumidora, en tanto la conducta del proveedor la afectó, al no cumplir con la obligación del pago de penalidad.
  - b) **Daño generado al consumidor:** dicho comportamiento genera desconfianza en los consumidores de productos y servicios inmobiliarios; quienes podrían considerar, de forma errada, que los proveedores de este sector de mercado no tienen la obligación de cumplir con el pago de las penalidades pactada contractualmente.
  - c) **Probabilidad de detección:** Alta, en tanto la consumidora afectado tendrá los incentivos de comunicarlo a la autoridad.
63. Asimismo, este Colegiado considera pertinente tomar en consideración el Principio de Predictibilidad<sup>16</sup>, así esta Sala ha verificado que en procedimientos en los cuales se detectó infracciones por la falta de pago de penalidades, se ha impuesto multas de 1 UIT<sup>17</sup>, por lo que corresponde imponer una multa similar en el presente caso.
64. Finalmente, se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>18</sup>, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la condena al pago de las costas y costos y la inscripción en el RIS, por la conducta que ha sido revocada de infundada a fundada

65. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos

<sup>16</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo. (...)**

**1.15. Principio de Predictibilidad o de confianza legítima.-** La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podría obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

(...)

<sup>17</sup> Resolución 1923-2017/SPC-INDECOPI del 8 de junio de 2016 y Resolución 2916-2017/SPC-INDECOPI del 4 de octubre de 2017.

<sup>18</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

del procedimiento en que hayan incurrido los denunciantes o el Indecopi<sup>19</sup>.

66. El reembolso de las costas<sup>18</sup> y costos<sup>19</sup> en favor de la denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.

67. Dado que, se ha probado que la Inmobiliaria infringió de los artículos 18° y 19° del Código ante esta instancia, corresponde ordenar a dicha denunciada que cumpla con pagar a la denunciante el reembolso de las costas y costos del procedimiento.

68. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>20</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa

<sup>18</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>19</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutua y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

<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.



quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS.

69. Por tanto, en la medida que la Sala ha determinado la responsabilidad de la Inmobiliaria por haber infringido el Código, corresponde ordenar su inscripción en el RIS, por las conductas verificadas ante esta instancia.
70. Finalmente, se ordena a la Inmobiliaria que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código<sup>21</sup>. De otro lado, se informa a la denunciante que, en

<sup>19</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento<sup>24</sup>.

### Cuestión final

71. Finalmente, tomando en cuenta las infracciones acreditadas, cometidas por la Inmobiliaria, este Colegiado considera necesario poner en conocimiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de conformidad con la Ley 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias<sup>22</sup>, la presente resolución.

<sup>21</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**

<sup>22</sup> **LEY 29203. LEY QUE CREA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE PROMOTORES INMOBILIARIOS Y/O EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE UNIDADES INMOBILIARIAS. Artículo 1°.- De la creación de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.** Créase la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, cuya organización y funcionamiento estará a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

## **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 2855-2022/CC2 del 22 de diciembre de 2022, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Ysabel Esther

---

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>24</sup> **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares**

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

Buleje Ramírez contra Inmobiliaria Nano S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que la denunciada:

- a) No realizó las gestiones pertinentes a efectos de obtener el Bono Familiar Habitacional a favor de la señora Ysabel Esther Buleje Ramírez.
- b) No entregó a la denunciante la unidad inmobiliaria en el plazo establecido contractualmente.

---

**Artículo 2º.- Del objeto de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.** La Central a que se refiere el artículo 1 tiene como objetivo la recopilación, procesamiento y difusión de información sobre los antecedentes y evolución de los promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias, indicando el nombre de los accionistas, la frecuencia y calidad de las transacciones comerciales, la existencia de las sanciones impuestas, los indicadores de calidad o el cumplimiento de normas técnicas, y otros criterios de similar naturaleza que serán precisados por vía reglamentaria.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al  
Consumidor

RESOLUCIÓN 3217-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1258-2021/CC2

- c) No cumplió con pagar a favor de la denunciante la penalidad establecida en el contrato.

**SEGUNDO:** Ordenar a Inmobiliaria Nano S.A.C., en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a 15 días hábiles cumpla con abonar a favor de la denunciante la suma de S/ 33 600,00 por concepto del Bono Familiar Habitacional, para lo cual, la consumidora deberá presentar ante la denunciada el sustento de haber efectuado el pago de la diferencia del precio de compraventa (S/ 95 000,00); debido a que había cumplido con pagar la cuota inicial (S/ 61 400,00) y solo faltaba pagar el importe del bono (S/ 33 600,00).

Corresponde precisar que, la señora Ysabel Esther Buleje Ramírez tendrá un plazo de 20 días hábiles para presentar dicho sustento de pago a la denunciada, contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución; siendo que, en la fecha de presentación del referido sustento, se iniciará el plazo otorgado a Inmobiliaria Nano S.A.C. para que cumpla con la medida correctiva ordenada.

**TERCERO:** Ordenar a Inmobiliaria Nano S.A.C., en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con abonar a favor de la denunciante la penalidad establecida en el contrato, el cual será cancelado desde el 15 de diciembre de 2019, hasta el 7 de julio de 2020, sin considerar el periodo del Estado de Emergencia del tramo correspondiente desde el 16 de marzo hasta el 10 de junio de 2020, periodo en el cual no se realizaba labores.

**CUARTO:** Sancionar a Inmobiliaria Nano S.A.C. conforme al siguiente detalle: a) 6, 18 UIT, por no realizar las gestiones pertinentes a efectos de obtener el Bono Familiar Habitacional; b) 15,99 UIT, por no entregar a la denunciante la unidad inmobiliaria en el plazo establecido; y, c) 1 UIT, por no cancelar la penalidad pactada.

Se requiere a Inmobiliaria Nano S.A.C. el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

**QUINTO:** Condenar a Inmobiliaria Nano S.A.C. al reembolso de las costas y costos del procedimiento.

**SEXTO:** En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-CODINDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a Inmobiliaria Nano S.A.C. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de las medidas correctivas y del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que les asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-CODINDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉTIMO:** Se dispone la inscripción de Inmobiliaria Nano S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones por las conductas infractoras sancionadas en esta segunda instancia.

**OCTAVO:** Remitir una copia de la presente resolución al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de conformidad con la Ley 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Walter Leonardo Valdez Muñoz.**

Firmado digitalmente por MONTOYAALBERTI Hernando

Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 25.11.2023 09:20:59 -



Firma Digital

FAU20133840533 hard

05:00

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
**Presidente**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**  
*Sala Especializada en Protección al  
Consumidor*

**RESOLUCIÓN 3217-2023/SPC-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 1258-2021/CC2**

