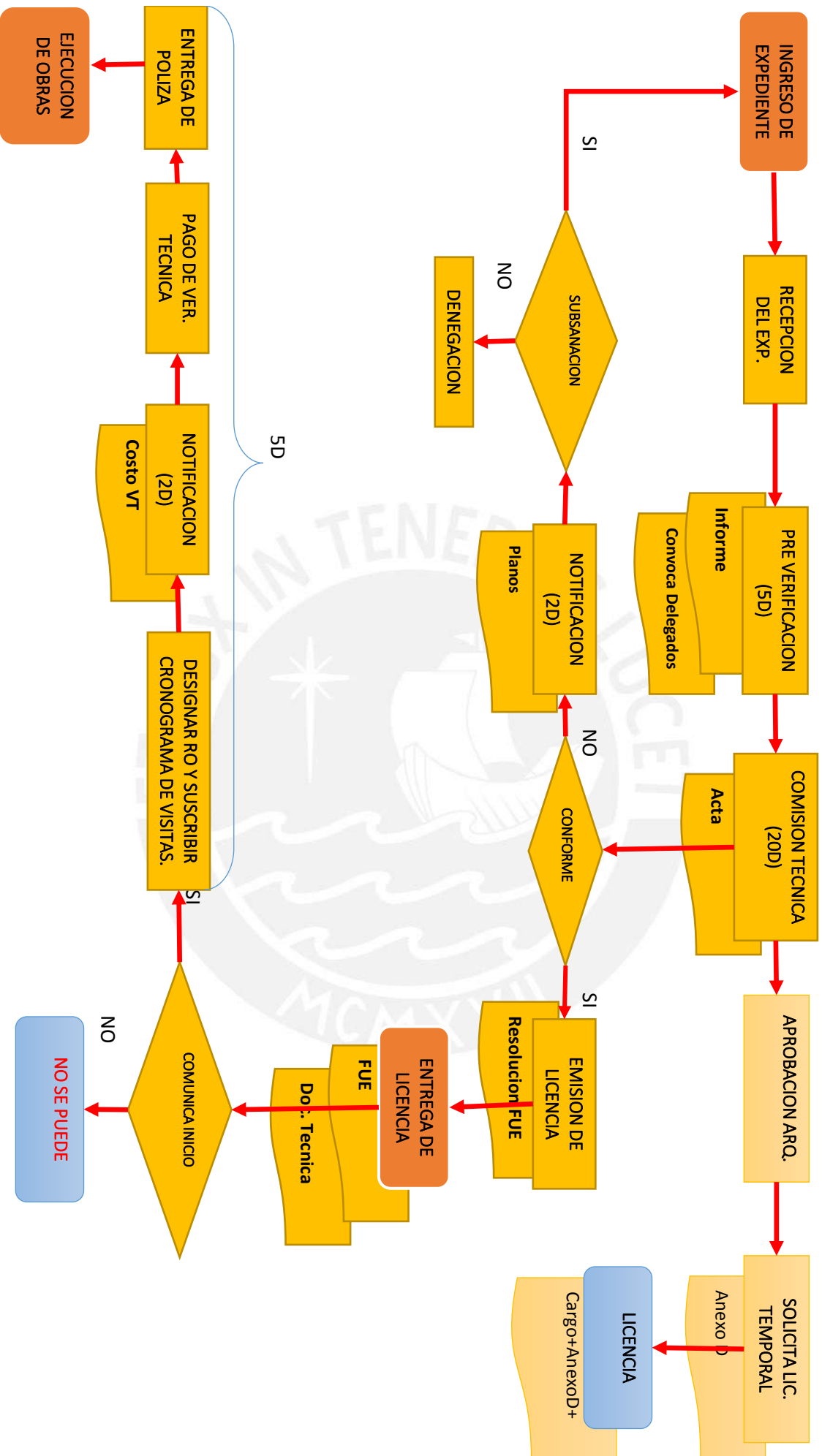
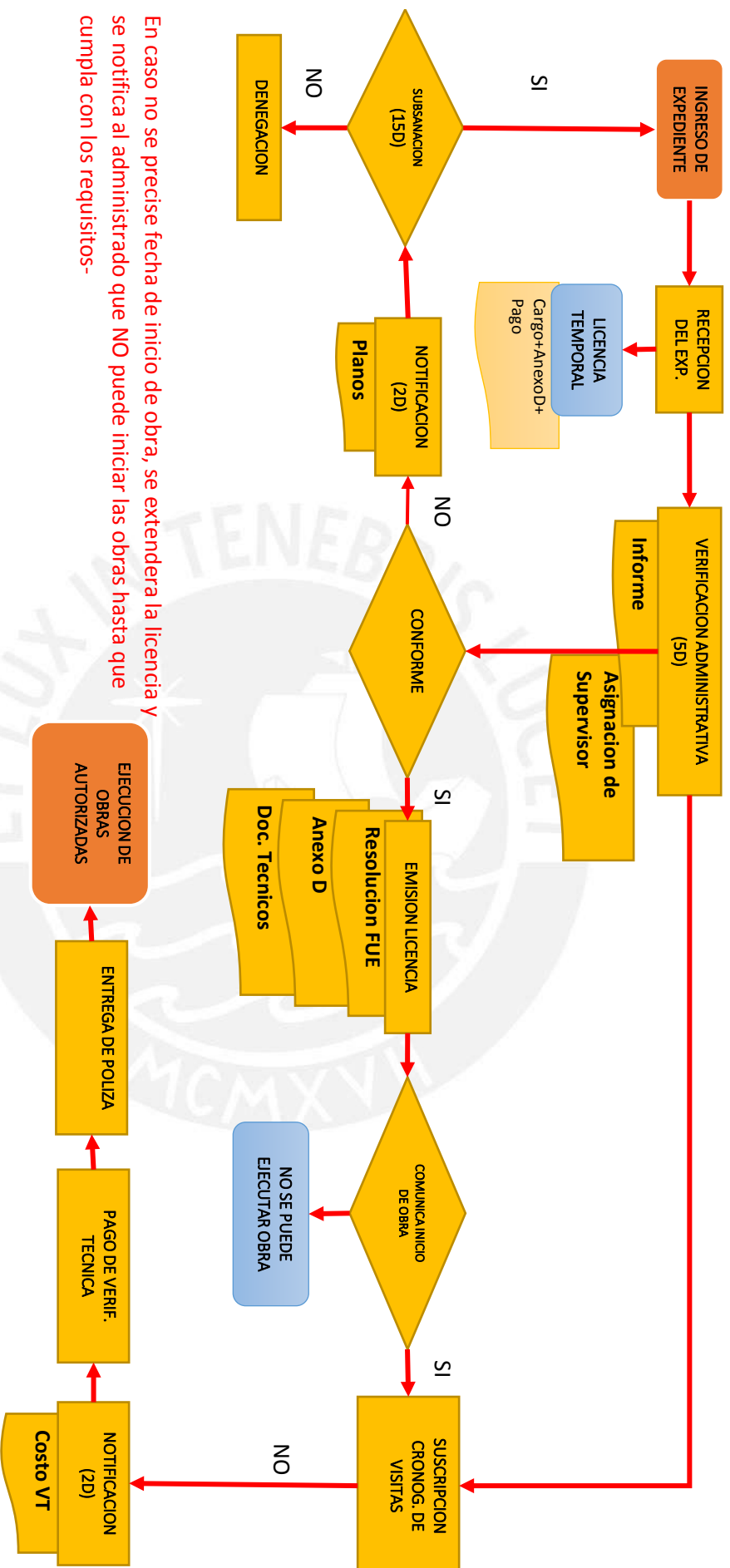


ANEXO 01: PROCEDIMIENTO ADM. PARA LIC. DE EDIFICACION MOD. C Y D

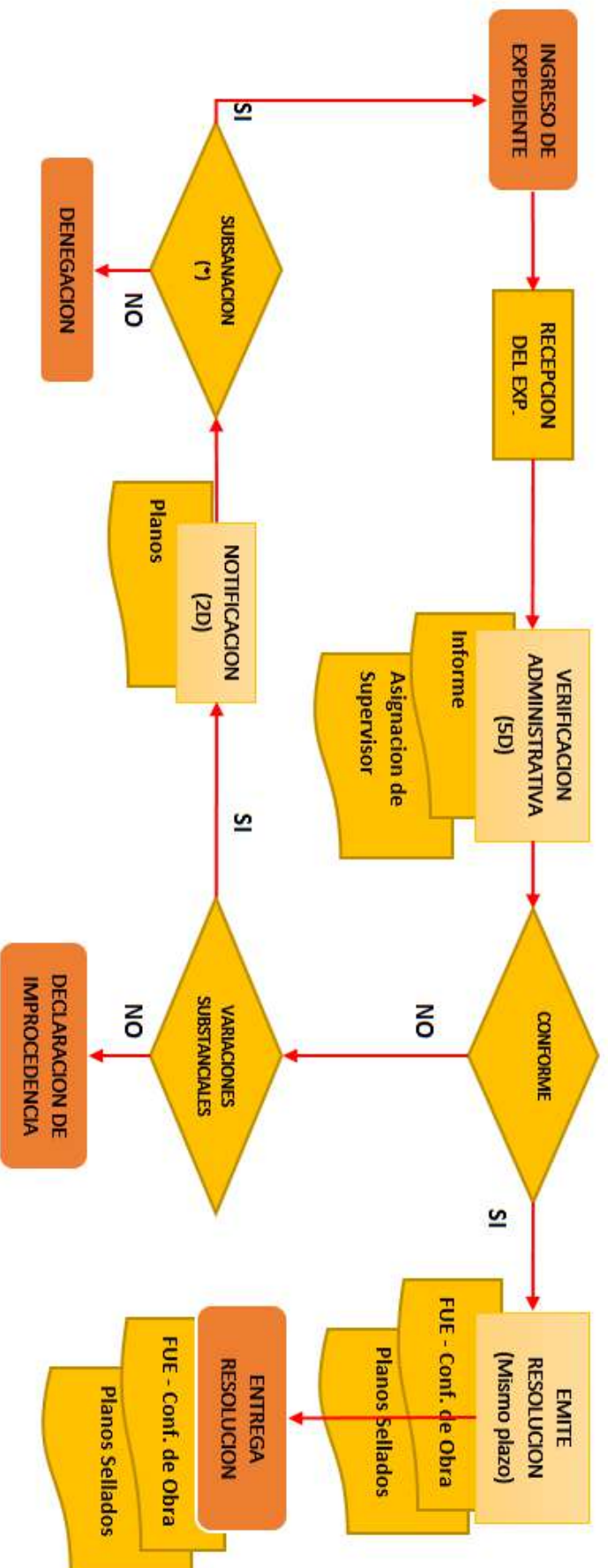


ANEXO 02 PROCEDIMIENTO ADM. PARA REVISOR URBANO MOD. C Y D



En caso no se precise fecha de inicio de obra, se extendera la licencia y se notifica al administrado que NO puede iniciar las obras hasta que cumpla con los requisitos-

ANEXO 03: PROCEDIMIENTO ADM. PARA CONF. DE OBRA (SIN VARIACION)



ANEXO 04 MODELO DE RESOLUCION TIPICA

RESOLUCIÓN FINAL N° XXXX-201X/CC2

PROCEDENCIA: LIMA
DENUNCIANTES: XXXXX XXXXX
DENUNCIADO: XXXXX XXXXX
MATERIA: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ACTIVIDAD: CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

ANTECEDENTES *Presenta un análisis desde la imposición de la denuncia, descripción del historial si lo tuviera, expone a todos los involucrados, descargos hechos por una o ambas partes y cita resoluciones anteriores que estén relacionadas con la razón de la denuncia.

ANÁLISIS *Realiza un análisis del o los reclamos que presenta el usuario a INDECOPI, consta del informe de Inspección Técnica (Peritaje) en caso INDECOPI lo hubiera ordenado, presenta evidencia de una o ambas partes y en concordancia a los resultados de la inspección saca conclusiones. Se analiza **Graduación de la sanción** *Los reclamos con calificación "Fundado" deberán corresponder a la aplicación de una sanción que equipare la gravedad del reclamo. INDECOPI, se basa en los siguientes ítems para graduar la sanción correspondiente:

(i) Daño al consumidor: Se refiere al nivel de perjuicio que ocasiona la inconformidad al usuario. Desde defectos estéticos, hasta defectos de la seguridad de la estructura.

(ii) Beneficio ilícito: Es el ahorro obtenido por la denunciada al no haber adoptado las medidas pertinentes para proceder en la fecha pactada y según lo contratado.

(iii) Daño al mercado: Conductas como la realizada por Contratistas, reducen la confianza del consumidor en este tipo de proveedores, en tanto asumirán que no cumplirán con lo contratado.

(iv) Probabilidad de detección de la infracción: Se refiere al sustento probatorio que el usuario

De las costas y costos del procedimiento

- El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI^{19,20} dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.

- En el presente caso, han quedado acreditadas las infracciones cometidas por CONTRATISTAS, por lo que este Colegiado considera que se debe ordenar a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Contratistas deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días

RESUELVE: *Resumen del análisis y graduación de sanciones impuestas sobre el denunciado. Así también, si el resultado quedo en un Acuerdo Conciliatorio o si hubo desistimiento del procedimiento por parte del usuario.

HECHO INFRACTOR	SANCION
*Descripción de la infracción cometida por el denunciado.	*N° de UIT
TOTAL	*Suma

ANEXO 06 BASE DE DATOS AGRUPADA RESUMIDA

AGRUPAMIENTO	CANTIDAD	POR TIPO DE RECLAMO					CAUSA RAZA	ID. EN TRIADAS LPDS	MEDIDAS CORRECTIVAS (LEARNING LOOPS)
		CD - D	CD - DD	CP - S	CP - A	CD - U			
Incumplimientos en normas de seguridad del INDECI.	1	1					La arquitectura es aprobada junto con el plano de rutas de evacuación e instrumentos de seguridad y emergencia. Si el inmueble no cumple con INDECI, significa que los planos no fueron presentados o fueron elaborados parcialmente, ya que en la inspección de conformidad de obra el revisor urbano debió verificar en base al expediente aprobado. Si dejó pasar por alto estas observaciones significa que no tenía documentación aprobada que le indique que faltaban completar estos.	Algunos municipios solicitan el Plan de seguridad y planos de rutas de evacuación y seguridad junto con la arquitectura presentada en el ante proyecto. Con ello, se revisa desde un principio las condiciones de seguridad del producto, además puede identificar posibles peligros que generen un riesgo al usuario, a lo que podría solicitar al propietario mejorar las condiciones de seguridad en el proyecto definitivo.	
Sistemas o servicios de inmueble entregado presentan ineficiencias de diseño, no llegan a la capacidad esperada, no cumplen con las regulaciones del RNE y normas de seguridad.	13		13				Sistemas y servicios ineficientes o que no llegan a la capacidad requerida en un inmueble no son a causa de una mala ejecución, ya que esta se basa en las especificaciones y planos; la causa principal es la falta de consideraciones del equipo de diseño al momento de elaborar el proyecto. Omisiones normativas que pueden involucrar peligro para los usuarios debido a un sistema ineficiente, o la falla de uno o más sistemas o estructuras. Estas omisiones debieron ser identificadas en el proyecto inicial entregado a la municipalidad (Ante proyecto) y observado para su levantamiento inmediato, no puede haber flexibilidad al respecto para asegurar el bienestar del usuario.	El ante proyecto presenta los planos arquitectónicos, donde se presentan todos los sistemas y servicios con lo que contara la edificación. Aquí el comité municipal realizará revisiones de estos sistemas y la factibilidad de ejecución, capacidad, eficiencia, etc. Según ello, levantará observaciones sobre los sistemas a modo de consulta para que el equipo de diseño sustente las razones por las que optaron por un diseño en específico.	
Área de uno o más ambientes menor o diferente a la entregada en planos. Modificaciones dimensionales de los ambientes del inmueble o áreas comunes.	6		6				La publicidad (brochure del proyecto) respecto al proyecto presentado a la municipalidad tienen diferencias dimensionales, por lo que el usuario no da cuenta sino hasta la entrega del inmueble de estas variaciones. Estos reclamos se originan cuando se tiene los planos de arquitectura aprobados por el propietario, los cuales pueden haber variado según los cambios requeridos por este último.	El comité técnico, solicitara información sobre publicidad presentada al público para corroborar que este acorde al ante proyecto presentado.	
Modificaciones arquitectónicas de diseño hechas sin consentimiento del usuario.	3		3				La publicidad y el contrato compra venta contradicen las características del bien entregado, porque presentan diferencias características que no fueron acordadas con el usuario. Esto se origina cuando se tiene el diseño del producto para el proyecto, donde dependen del propietario para pasar a la municipalidad. En este caso, el origen se da en el punto donde el propietario no esta conforme y se realiza modificaciones según sus indicaciones.	El comité técnico, solicitara información sobre publicidad presentada al público para corroborar que este acorde al ante proyecto presentado.	
Omisión de ambientes requeridos como parte del inmueble o áreas comunes dentro del diseño del proyecto.	4		4				Omisiones de ambientes o infraestructura necesarios y estipulados por ley dentro de una edificación con errores graves de diseño, ya que ni siquiera considera elaborar dichos ambientes en la arquitectura. Esto se origina durante el proceso de diseño en que los proyectistas alinean las necesidades y valores del usuario, propietario y municipio.	El comité técnico, evaluará en el ante proyecto las condiciones normativas respecto a circulación, zonificación, servicios, sistemas, accesibilidad, etc. En los planos de arquitectura donde deberán estar claramente indicados; caso contrario no aceptara el proyecto hasta que se hayan levantado dichas observaciones.	
Especificaciones de sistemas, servicios o equipos instalados en el inmueble entregado que no cumplen lo establecido en la Memoria descriptiva o planos del proyecto de especialidades. Incidentes ocurridos debido a la falla de algún elemento de la estructura del edificio, vulneración a los derechos del usuarios por diseño deficiente de las especialidades.	8			8			La falla de un sistema o servicio resulta de un mal diseño de especialidades, ya que el desempeño de un elemento, sistema o servicio depende del cálculo realizado por el especialista. Si este presenta un error el comité técnico debería notarlo, lo que no fue el caso ya que el proyecto recibió la buena pro para ejecución.	El comité técnico municipal solicitará el expediente técnico de obra, con las especialidades correctamente identificadas; las cuales deberán contar con una memoria descriptiva, memoria de cálculo, planos de la especialidad. Dada mayor énfasis a la revisión de la memoria de cálculo, revisando las especificaciones indicadas y en base a las normas nacionales e internacionales (según corresponda) para aprobación o rechazo de cada una de las especialidades. El comité exigirá al propietario responder a un listado de consultas para brindar un dictamen con mas claridad y sustento.	
Diseño de elementos de estructuras o instalaciones diferentes a las ofrecidas en planos.	2			2			El diseño de elementos estructurales no proyectados en los planos o información brindada al usuario, es consecuencia de que en algún punto el ingeniero no tuvo las consideraciones completas para el diseño, u omitió alguna necesidad del edificio.	El comité técnico municipal, evaluará el expediente en lo concerniente a estructuras, donde un ingeniero civil con especialidad en estructuras (obligatoriamente) evaluará posibles falencias o errores de diseño, lo que emitirá a través de una lista de observaciones para levantamiento inmediato. Además, si encuentra algún error grave de concepto de diseño estructural, deberá emitir un informe al CIP correspondiente para que este evalúe la colegiatura y habilidad de dicho profesional.	
Equipos, insumos, materiales, muebles o elementos modulares que fueron instalados que fueron instalados a pesar de su mal estado, antigüedad o mezclas de materiales usados. Uso de materiales de calidad inferior y corta duración.	14			14			Los materiales, equipos, muebles o elementos modulares pueden encontrarse en mal estado por dos razones: (i) Se adquirió bienes en mal estado (ii) Hubo maltrato durante la ejecución de obra, y estos no fueron correctamente protegidos. Sin embargo, esto no aplica a elementos antiguos, cuya única razón para estar en mala condición es que el proveedor del bien no entregó uno de buena calidad y en buen estado (nuevo)	El revisor urbano durante el inicio de obra y visitas programadas en la ejecución de obra, verificará a través de un check list la calidad de los materiales, equipos, muebles, elementos modulares o accesorios instalados en el proyecto. En caso se identifique que alguno se encuentra en mal estado o es antiguo, pedirá el reemplazo inmediato ya que contraviene a las normas de calidad del RNE.	

Presencia de rajaduras con longitudes mayores a 1m en áreas interiores del dpto. y exteriores en las áreas comunes.	15			15			Rajaduras de longitud considerable son consecuencia de que la estructura responde inadecuadamente al entorno, es decir no tolera las cargas de diseño pre establecidas durante el diseño estructural de la estructura. Esto es consecuencia de no considerar todas las cargas de diseño y escenarios a los que estará expuesta la estructura.	LEAN SUPPLY - DETAILED FABRICATION & LOGISTICS	El comité técnico municipal evaluará el expediente en lo concerniente a estructuras, donde un ingeniero civil con especialidad en estructuras (obligatoriamente) evaluará posibles fallencias o errores de diseño, lo que emitirá a través de una lista de observaciones para levantamiento inmediato. Además, si encuentra algún error grave de concepto de diseño estructural, deberá emitir un informe al CIP correspondiente para que este evalúe la colegiatura y habilidad del profesional responsable, y aplicar sanciones si corresponde.
Materiales usados distintos a los indicados en las especificaciones técnicas, no significa que sean de menor calidad pero no son los que se acordaron con el usuario y estos tampoco fueron notificados.	8			8			El cambio de materiales o marcas de acabados para el proyecto son consecuencia de errores logísticos que no previeron el stock necesario de los materiales especificados para el cumplimiento de su proyecto aprobado.	LEAN SUPPLY - FABRICATION & LOGISTICS	El revisor urbano durante el inicio de obra y visitas programadas en la ejecución de obra, verificará a través de un check list las especificaciones aprobadas de los materiales, equipos, muebles, elementos modulares o accesorios instalados en el proyecto. En caso se identifique que alguno no está contemplado dentro de las especificaciones solicitará el reemplazo inmediato por uno que si cumpla con el expediente aprobado.
Muebles de ambientes presentar procesos incompletos propia de una fabricación incompleta. Aun así fueron instalados	2			2			El proveedor entregó elementos de mala calidad o con errores de fabricación.	LEAN SUPPLY - FABRICATION & LOGISTICS	El revisor urbano durante el inicio de obra y visitas programadas en la ejecución de obra, verificará si los elementos instalados en el edificio no tengan errores de fabricación perceptibles a la vista o presenten calidad inferior a la esperada, en caso fuera el caso emitirá un informe ante el comité para que este evalúe la condición del elemento y ver si se debe solicitar un cambio.
Instalación de equipos, muebles, acabados distintos a los indicados en las especificaciones aprobadas.	5			5			El cambio de la disposición de la mueblería, mesas, cajonera, etc. Responde a omisión de los planos o a ocurrencias durante la construcción que obligan al contratista a ejecutar los cambios sin consentimiento del usuario.	LEAN SUPPLY - DETAILED FABRICATION & LOGISTICS	El revisor urbano verificará en cada una de sus visitas los elementos instalados, si cumplen con las especificaciones y planos. En caso los planos fueran ambiguos, solicitará al propietario especificar los materiales a usar, lo que incluirá como parte de su informe. Esta en el comité técnico evaluar si los cambios pueden ser aceptables, si es así notificará al propietario exigiendo la comunicación de ello al usuario.
Muebles, accesorios, equipos u otro acabado instalados que presentan una calidad inferior a la indicada en las especificaciones técnicas, o que no cumplen con la capacidad especificada.	20			20			La calidad de muebles, accesorios, equipos y otros acabados depende del manejo logístico de proveedores. En este caso, se optó por elementos de calidad inferior probablemente debido al costo.	LEAN SUPPLY - DETAILED FABRICATION & LOGISTICS	El revisor urbano durante el inicio de obra y visitas programadas en la ejecución de obra, verificará si los elementos instalados en el edificio no tengan errores de fabricación perceptibles a la vista o presenten calidad inferior a la esperada, en caso fuera el caso emitirá un informe ante el comité para que este evalúe la condición del elemento y ver si se debe solicitar un cambio.
Sistemas o servicios del edificio en mal estado o modificadas sin previo aviso. Estructuras, acabados, accesorios no cumplen con el uso que se esperaba. Presentan defectos de instalación, ruidos, inestabilidad, atores, etc.	50			50			La autoconstrucción o falta de supervisión de obra bajo el enfoque de profesionales capacitados, genera defectos de construcción y modificaciones sin que el revisor urbano pueda verificar debido a la limitada cantidad de visitas que programa por proyecto. Se generan vicios ocultos que el revisor al llegar a obra ya no puede percibir, esto retorna a través de atores, presencia de salitre, etc.	LEAN ASSEMBLY - INSTALLATION	El revisor urbano, si no puede realizar visitas en fechas de pruebas de funcionamiento o procesos importantes como vaciado de concreto, deberá solicitar al propietario y constructora los protocolos de pruebas de funcionamiento realizadas en su ausencia de todos los sistemas y servicios que involucran el proyecto. En caso, perciba alguna irregularidad en dichos protocolos, podrá solicitar a la constructora programar una prueba de funcionamiento en la fecha que acuerden entre ambos, lo que asegura el correcto funcionamiento del sistema o servicio.
Filtración de agua en paredes, techos, pisos, etc. Generaron deterioro de acabados en área de influencia y elementos estructurales.	10			10			Defectos en la instalación de tuberías de agua, falta de supervisión y veracidad de pruebas protocolares de funcionamiento del sistema. (Prueba de estanqueidad). El revisor urbano no estuvo presente durante las pruebas protocolares en caso hubieran ocurrido, este no tiene medio probatorio para verificar estas pruebas.	LEAN ASSEMBLY - INSTALLATION	El revisor urbano realizará una visita previa al vaciado (puede ser el mismo día) para verificar las condiciones de colocación de instalaciones sanitarias, eléctricas, mecánicas y demás que correspondan al proyecto; esto para verificar que no se produzca ninguna irregularidad en uniones, hermeticidad de tuberías, etc. Para ello, el responsable de obra deberá notificar al revisor la fecha y hora en la cual se realizará el vaciado, en caso este no brinde información real de cronograma, el revisor urbano emitirá esto en su informe para que el comité tome las sanciones del caso.
Defectos de instalación de acabados, sistemas o servicios.	42			42			Los defectos de instalación son resultado de una mala praxis de los procesos constructivos y mínima o nula supervisión de obra.	LEAN ASSEMBLY - COMMISSIONING	Los procesos constructivos deben ser realizados según estándares de calidad adecuados, sin embargo el revisor urbano no podrá asistir a verificar cada proceso constructivo del proyecto. Lo que se hará en vez de ello, será solicitar a la empresa constructora los documentos protocolares de control de calidad que llevan en obra, los cuales deberán estar acreditados por un ingeniero de calidad colegiado y habilitado. En caso de percibir alguna irregularidad, hará la consulta a la constructora y si esta no tiene un sustento válido para la irregularidad identificada el revisor urbano emitirá un informe con estas observaciones al comité, el cual verá si notifica al colegio de ingenieros pertinente por las irregularidades dadas por un ingeniero colegiado en la ejecución de obra para las sanciones pertinentes y exigirá la corrección de las irregularidades a costa de sanción.
Falta instalación de servicios, sistemas, acabados o elementos estipulados en las especificaciones y planos aprobados.	80			80			El revisor urbano no ha tenido la capacidad suficiente para brindar especial atención en la revisión del cumplimiento de especificaciones y planos durante la ejecución de obra.	LEAN ASSEMBLY - INSTALLATION	El revisor urbano, condicionará sus visitas a fechas donde se cumplan hitos de entrega al propietario. Con ello, podrá verificar el cumplimiento de los planos y especificaciones en la ejecución de obra hasta donde esta haya llegado.

Presencia de rajaduras leves en interiores del bien, en paredes y techos, generando desprendimiento de algunos acabados.	13	El proceso constructivo de vaciado de concreto no ha sido ejecutado correctamente según instrucciones técnicas de trabajo (procedimientos de calidad), y tampoco ha tenido una correcta supervisión durante el proceso. El revisor urbano tiene la obligación de asistir a vaciado de estructuras importantes, y verificar que el proceso sea hecho adecuadamente, sin embargo, después de culminar estos procedimientos no vuelve para verificar un correcto curado u otras actividades que también son parte para el correcto desarrollo de resistencia y homogeneidad del concreto.	LEAN ASSEMBLY - INSTALLATION	El revisor urbano tiene la obligación de asistir a vaciado de estructuras importantes y verificar que el proceso sea hecho adecuadamente. Hera una o dos visitas mas en 3 a 7 días posteriores al vaciado, para verificar los procesos de curado y desencofrado ejecutados, y si estos contravienen con el correcto procedimiento del cuidado de concreto despues de vaciado; estas visitas no tendran que ser de mas de una hora.
Incumplimiento en solicitud de reparación de acabados, fugas de agua, etc según lo acordado en el Acta de Entrega del Inmueble.	8	Si bien son defectos con primer origen en la instalación y/o construcción, el reclamo ahora es que se solicito la reparacion bajo compromiso de la empresa y no se cumplio. El origen es la politica de acompañamiento post-venta que tiene la empresa, y el compromiso de quedar bien ante el usuario.	USE - COMMISSIONING	El comité tecnico municipal, en cuanto entregue la conformidad de obra, indicara a la empresa entregar una copia del acta de entrega conforme de los usuarios, en cuanto se realice la entrega del edificio para concluir el expediente y archivar el proyecto. Con ello si es que existen discrepancias sobre si las condiciones de entrega son optimas o no con el usuario, podra verificarse a traves del Acta y el municipio podra notificar a la empresa en caso esta no sea conforme para que levante las observaciones en caso ser ciertas, el cual sera el unico apoyo que brindara al usuario, lo que a su vez resguardara su responsabilidad sobre omisiones que pudo haber cometido en la conformidad de obra.
Defectos de estetica del bien inmueble en el momento de la entrega del inmueble, todos fueron incluidos dentro del Acta de Entrega con el compromiso de la empresa de resarcir el defecto.	6	Los defectos referidos a estetica del inmueble son resultado de los procesos posteriores a ciertas actividades cuyas instalaciones son fragiles o estan expuestas a procedimientos bruscos antes de entregar la obra. Son defectos que se identifican en la entrega, y no son responsabilidad de nadie, ya que son producidos por el movimiento de la obra.	USE - COMMISSIONING	En la entrega de obra el revisor urbano inspeccionara toda la obra, con un check list referida a aptiencia del inmueble.
CANTIDAD DE RECLAMOS POR TRIADA DE ORIGEN IDENTIFICADA	310			
% REPRESENTATIVO	0.3%	27	1	14
CANTIDAD DE RECLAMOS POR ETAPA DEL PROYECTO		269	74	195
% REPRESENTATIVO	8.7%	86.8%	23.9%	62.9%
			8.4%	4.5%
				1.4
				4.5%

ANEXO 07 PROPUESTAS DE MEJORA CUADRO COMPARATIVO

GESTION ACTUAL	GESTION PROPUESTA	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>DOCUMENTOS TECNICOS</p> <p>Ante proyecto: * Expediente revisado y aprobado por el Comité Técnico Municipal.*Verificación del cumplimiento de regulaciones correspondientes. *Verificación de Normas de Seguridad, Accesibilidad, Circulación. * Contenido del expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios - Estudios (Impacto Ambiental, Impacto Vial, Mecánica de Suelos) - Formulario Único de Edificación - Licencia de Edificación <p>Proyecto de Obra revisado y aprobado por el Comité Técnico Municipal.</p> <p>*Recepción de Expediente de Obra, solicita memoria de calculo estructural</p> <p>Responsabilidad del Municipio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepcionar el expediente de obra y realizar revision de especialidades. - Establecer requisitos y criterios para la selección de los profesionales responsables de la Supervisión de Obra. - Contar con un record de las Verificaciones Técnicas efectuadas por cada Supervisor. - Organizar, sistematizar y efectuar las Verificaciones Técnicas dentro de su distrito. - Imponer sanciones pertinentes. - Organizar y mantener actualizado el Inventario de Proyectos y obras. 	<p>LEAN DESIGN - Ante Proyecto. Presentación del expediente del proyecto preliminar. Implementar un vínculo de primeras consultas que el comité exigira al propietario responder para aceptar su proyecto.</p> <p>Verificara los sistemas y servicios requeridos para el edificio, y si estos han sido contemplados por el equipo de diseño, caso contrario hara la observacion y devolvera el expediente con observaciones sin aprobacion.</p> <p>Al expediente del proyecto preliminar se adjuntara un brochure y folletos de la publicidad que el propietario usara para promocionar su proyecto. La informacion sera comparada con el expediente del ante proeycto, los cuales no deberian presentar diferencias dimensionales, de servicios o sistemas ofrecidos, acabados, etc.</p> <p>LEAN SUPPLY - DETAILED ENGINEERING - Proyecto Definitivo.</p> <p>Presentacion del expediente del proyecto con especialidades.</p> <p>El comité debera recepcionar el expediente el cual debera considerar adicionalmente a los documentos actuales, la memoria de calculo de cada especialidad con el sustento de que brindara un servicio o sistema aacorde al proyecto propuesto.</p> <p>Este documento esta firmado y autorizado por un profesional habilitado, el cual sera registrado antes cualquier reclamo relacionado despues de la conformidad de obra.</p>	<p>La Inclusion de documentos de publicidad en el expediente del ante proyecto presentado, permite a la municipalidad comparar con los planos si concuerdan en sus especificaciones.</p> <p>Esto porque muchos reclamos han sido resultado de diferencias entre la publicidad, el expediente de la municipalidad y el contrato de compra venta, generando confusion en los usuarios.</p> <p>Incluir la memoria de calculo de los servicios y sistemas que se colocaran, permitira verificar al inspector el uso correcto de factores de seguridad, condiciones de diseño y demas en base a normas nacionales e internacionales que correspondan.</p>
GESTION ACTUAL	GESTION PROPUESTA	OPORTUNIDADES DE MEJORA

<p>Informes de <u>Visitas Del Revisor Urbano. TITULO</u></p> <p>Tipo de Obra</p> <p>Numero de Licencia</p> <p>Ubicación del predio materia de verificación. Estado del Avance de Obra Nombre del Supervisor Nombre del Responsable de Obra</p> <p>Cumplimiento de los Parámetros Urbanísticos y edificatorios</p> <p>Cumplimiento de las Normas Técnicas y Reglamentos vigentes.</p> <p>Verificación de que los Proceso constructivos usados garanticen el Mínimo Riesgo para los trabajadores de obra y para los predios vecinos incluidos ocupantes. Observaciones y/o recomendaciones</p>	<p>LEAN ASSEMBLY - INSTALLATION - Visitas De Fiscalización y Supervisión.</p> <p>El revisor tecnico solicitara acceso completo a documentos protocolares de los principales servicios, sistemas y equipos que acrediten el correcto funcionamiento de los mismos.</p> <p>El revisor contara con una copia de dichos protocolos que adjuntara a su informe de la visita correspondiente, estos documentos deberan corresponder a procedimientos que se hayan realizado entre visitas del revisor. Además, se implementara visitas posteriores al vaciado de estructuras (no mas de 1h) donde verificara el correcto procedimiento de curado y mantenimiento del concreto.</p>	<p>Contar con una copia de los protocolos, asegura al municipio que se estan realizando las purbeas de funcionamiento requeridas para el aseguramiento de la edificación.</p> <p>Esto evita que se produzcan vicios ocultos que despues aparecen en forma de filtraciones, perforacion de tuberías. etc.</p>
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE REPRESENTANTES MUNICIPALES</p>		
<p>Ante proyecto - Comité Técnico Municipal El comité debera recibir el expediente, verificar que tenga todos los documentos tecnicos requeridos y pasarlo a revision.</p> <p>Esta revision debe incluir la verificación de las regulaciones siguientes: El RNE (A 010, A020 Condiciones de Habitabilidad y Funcionalidad, Dotacion de Servicios, Condiciones de Accesibilidad Edificación para Vivienda, Señalización, A130, Equipos y Materiales para sistemas de agua contraincendios), Ley 29090, Ley 27972, Ordenanzas de Parametros Urbanísticos y Edificatorios.</p>	<p>LEAN DESIGN - ANTE PROYECTO El Comité Técnico, según norma incluye a Ingenieros y Arquitectos habilitados para la verificación de los proyectos.</p> <p>Entre estos ingenieros, uno debera estar acreditado como Inspector Técnico De Seguridad de Defensa Civil, lo que permitira evaluar las condiciones de seguridad del proyecto a partir del proyecto preliminar.</p>	<p>Incluir un preofesional acreditado como inspector tecnico de seguridad en defensa civil, permite verificar las condiciones de seguridad adecuadas en los proyectos y realizar observaciones si asi lo requieren.</p> <p>Asi como evaluar si la edificación futura cuenta con una adecuada distribución para casos de evacuación.</p>

GESTION ACTUAL	GESTION PROPUESTA	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Proyecto de Obra - Comité Técnico Municipal</p> <p>El comité deberá recibir el expediente y verificado que tenga todos los documentos técnicos requeridos, luego pasarlo a revisión. La revisión deberá considerar las normas nacionales e internacionales sobre diseño de especialidades involucradas en el proyecto: Estructuras (RNE, E020, E030, E050, E060, E070), Normas técnicas peruanas, ACI Diseño en concreto armado, etc. Inst. Sanitarias (RNE IS010), Ins. Eléctricas (RNE EM010 - EM110), Código nacional de electricidad (Utilización), NFPA, etc. y demás regulaciones tanto nacionales como internacionales para velar por la calidad del servicio o sistema a desarrollar dentro del proyecto.</p>	<p>LEAN SUPPLY - PROYECTO DE OBRA</p> <p>El Comité Técnico, entre los ingenieros que lo conforman, contará un profesional en ingeniería civil con especialidad en Ing. Estructural, esto para que este habilitado para revisar las memorias de cálculo, planos y detalles y memoria descriptiva del proyecto.</p> <p>El comité acudirá a regulaciones nacionales e internacionales que respalden los diseños de las diferentes especialidades y verificará si estos cumplen con los requerimientos y factores de seguridad correspondientes.</p>	<p>Al igual que en Chile, es necesario contratar un ing. Civil que sea especialista en estructuras dentro del comité técnico, esto para verificar la memoria de cálculo y planos estructurales, e identificar alguna irregularidad o condición de diseño de la edificación.</p> <p>Esto permitirá el aseguramiento estructural de las edificaciones, y que estas cumplan con el código sismorresistente y de concreto armado.</p>
<p>Supervisión y Fiscalización de Obra - Revisor Urbano</p> <p>- Revisión el expediente en materia.</p> <p>- Elaborar el Cronograma de Visitas de Inspección a Obra y entregarlo al Órgano de Control Urbano Municipal (OCUM) para su aprobación. Se llevará registro para su seguimiento y control.</p> <p>- Visitar la obra en las fechas asignadas en el cronograma y absolver cualquier duda del responsable de obra.</p> <p>- Entregar al Responsable de Obra y al OCUM un informe de visita.</p> <p>- Informar al OCUM sobre el incumplimiento de normas técnicas o de la ejecución de procesos constructivos que puedan implicar un riesgo considerable.</p> <p>La cantidad de visitas de un supervisor a obra no debe ser menos que las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inicio de Obra - Inmediatamente antes del inicio de excavación de cada sótano y cimentación. - Inmediatamente antes de concluir el vaciado de techos. - Antes de que se complete el trabajo de albañilería. - Antes de la culminación de las obras acabadas. 	<p>LEAN ASSEMBLY - INSTALLATION</p> <p>El cronograma de visitas deberá incluir todos los procedimientos de verificación de funcionamiento de servicios o sistemas que incluyan el expediente aprobado y pedirá una copia del documento protocolar que corresponda, el que se adjuntará al informe que presente a la municipalidad.</p> <p>El revisor exigirá el cambio de materiales, acceroso o equipos que no estén estipulados en el proyecto, si la empresa necesita realizar el cambio de todas maneras esta deberá presentar una solicitud de cambio ante el comité, el cual será evaluado y en caso de ser aprobado la municipalidad notificará a la empresa indicando que el usuario debe ser informado sobre estas modificaciones.</p>	<p>La visita en hitos de pruebas de funcionamiento permitirán al revisor urbano, verificar que los servicios (cuando aun pueden modificarse) funcionen correctamente sin irregularidades en su instalación o colocación.</p> <p>La copia del documento protocolar, es para tener una constancia de que se realizó la prueba respectiva, y así tener un sustento ante cualquier reclamo posterior.</p>

GESTION ACTUAL	GESTION PROPUESTA	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Entrega y conformidad de Obra. - Revisor Urbano/Comite Tecnico Municipal</p> <p>El revisor puede dar conformidad si la edificación cumple los parametros siguientes:</p> <p>Conformidad de Obra es extensible en casco habitable con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Áreas y servicios comunes: Deben estar terminadas las estructuras; obras exteriores, fachadas, parámetros laterales, muros, techos, escaleras y pisos concluidos; todas las instalaciones en funcionamiento (Eléctricas, Sanitarias, Gas, etc.), Instalaciones en funcionamiento (Ascensor), no debería haber existencia de estructuras que impidan una correcta circulación de paso. - Unidad de Vivienda (Departamento): La normativa permite la entrega de Muros revocados, contrapisos terminados, puertas y ventanas exteriores con vidrios colocados, y un baño terminado con aparatos sanitarios, puertas y ventanas.(Art.63, Capitulo IV, Titulo III; DS008-2013) <p>No existe una gestión de reclamos para evaluar oportunidades de mejora.</p>	<p>USE - COMMISSIONING Del registro de documentos protocolares entregados a lo largo de la obra, e revisor urbano adjuntara todos estos en el informe final y en la inspeccion final de obra verificara los siguiente:</p> <p>Cumplimiento del expediente tecnico de obra, correcto funcionamiento de las instalaciones, servicios o sistemas colocados, acabados basicos (pisos, pintura, zocalos,etc) completos y en buen estado.</p> <p>Las areas comunes podran no estar culminadas sobre acabados pero si deberan acreditar el funcionamiento de los servicios de estas areas.</p> <p>El municipio, llevar aun registro de los reclamos generados posteriormente a la entrega del inmueble.</p> <ul style="list-style-type: none"> - N° de reclamos según origen por unidad de vivienda. - Frecuencia de reclamos en un rango específico de años. - Record de reclamos por revisor urbano por proyecto. - Tiempo promedio entre entrega de inmueble y primer reclamo producido. - Evaluacion de tendencias de reclamos, para identificar modulos del LPDS a reforzar. - Registro con los record de inmobiliarias por incumplimiento. 	<p>Se propone solicitar una copia del acta de entrega del inmueble, porque las condiciones de habitabilidad de la Ley 29090 para la conformidad de obra, no incluye muchas causas de reclamos posteriores y observados en el acta.</p> <p>Al tener el acta, el municipio podra verificar cuales son las falencias de la norma y emitir ordenanzas donde pueda incluir dichas observaciones para siguientes inspecciones.</p> <p>Tomar indicadores de medición sobre los resultados de cada proyecto.</p> <p>Identificar reclamos referidos a la gestión directa del municipio; lo que permitirá evaluar a sus profesionales y desempeño de estos en sus funciones ediles.</p> <p>Identificar vacios legales, lo que les permitirá tomar medidas a traves de la emisión de ordenanzas municipales.</p> <p>Establecer y mejorar el flujo de información de los expedientes desde el proyecto preliminar hasta e proyecto de obra.</p>

RESOLUCIÓN FINAL N° 437-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : DORIS JHUSEY SCHEREIBER (REPRESENTANTE DE LA JUNTA DE PROPIETARIOS DEL EDIFICIO LUXOR)
DENUNCIADA : GP & Z CONSTRUCCIONES E INVERSIONES S.A.C. (GP & Z CONSTRUCCIONES)
MATERIA : PROTECCION AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
SANCIÓN
COSTAS YCOSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN EDIFICIOS COMPLETOS
Sanción : 2 UIT

Lima, 25 de febrero de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 2 de setiembre de 2013, complementado el 24 de octubre de 2013, la señora Jhusey denunció a GP & Z Construcciones¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) En su calidad de Presidenta de la Junta de Propietarios del Edificio “Luxor” ubicado en calle Manuel Tovar 124, 130, 136 y calle Contralmirante Villar N° 384 y 390, distrito de Miraflores³— cuya designación consta en la partida 11961309, asiento B0008 de los Registros de Propiedad Inmueble de Lima—, estaba facultada para reclamar por los derechos de los propietarios de cada uno Departamentos del Edificio;
 - (ii) GP & Z Construcciones había dejado inconclusa una parte de las áreas comunes: (a) el ingreso y *hall* de ingreso del Edificio correspondiente a la calle Manuel Tovar se dejó sin acabados; (b) faltaba la instalación de una escalera en el cuarto de máquinas del ascensor N° 3; (c) el pozo a tierra del segundo sótano no funcionaba por defectos en su instalación; (d) el Edificio no contaba con línea a tierra; e) los intercomunicadores nunca fueron

¹ Registro Único de Contribuyente N° 20511100055.

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

Cabe señalar que el inmueble se encuentra construido en una esquina por lo que se ubica entre dos calles una por Contralmirante Villar y la otra por Manuel Tovar.

instalados, ni conectados en la sección del Edificio que correspondía al ingreso a la calle Manuel Tovar, ni tampoco estaba conectada esta sección al ingreso principal del Edificio; y, (f) el denunciado logró registrar dos estacionamientos delante del ingreso del Edificio, lo que impedía el tránsito de personas al ingreso del Edificio; y,

- (iii) conforme al acta notarial de fecha 31 de octubre de 2012 se aprecia que los defectos persistían; sin embargo, ante la falta de solución de parte de la denunciada, fue la propia Junta de propietarios la que subsanó algunas de éstas.

2. La señora Jhusey solicitó que la denunciada:

- (i) Subsane las observaciones y fallas presentadas en las áreas comunes el Edificio;
- (ii) sea sancionada conforme a Ley; y,
- (iii) pague las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 2 de fecha 22 de noviembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 2 de setiembre de 2013, subsanada el 24 de octubre de 2013, presentada por la señora Doris Jhusey Schreiber en contra de GP & Construcciones e Inversiones S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante un inmueble con trabajos pendientes en las áreas comunes, como:

- (a) *el ingreso y hall de ingreso del edificio correspondiente a la calle Manuel Tovar fue dejado inconcluso y sin acabados;*
- (b) *la instalación de una escalera en el cuarto de máquinas del ascensor N° 3;*
- (c) *el pozo a tierra del segundo sótano no funcionaba por defectos en su instalación afectando directamente al ascensor N° 3;*
- (d) *el edificio no contaba con línea a tierra;*
- (e) *los intercomunicadores nunca fueron instalados, ni conectados en la sección del edificio que correspondía al ingreso a la calle Manuel Tovar, ni tampoco estaba conectada esta sección al ingreso principal del edificio;*
- (f) *se construyeron dos estacionamientos sobre el ingreso del edificio, lo que impedía el tránsito de las personas y hall del mismo correspondiente la calle Manuel Tovar que fue dejado inconcluso y sin acabados;”*
[sic]

4. Mediante escrito del 5 de diciembre de 2013, complementado el 27 de diciembre de 2013, GP & Z Construcciones presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

- (i) La empresa ofreció a los compradores del Edificio “Luxor” un solo *lobby* de ingreso principal al Edificio, el cual se encontraba ubicado en la calle

- Mariscal Contralmirante Villar N° 384, Miraflores, conforme al tríptico de venta;
- (ii) por la calle Manuel Tovar se construyó un pequeño ingreso y *hall*, pero este no fue dejado inconcluso y, además, el mismo no constituía una segunda entrada de ingreso principal al Edificio;
 - (iii) respecto a la falta de instalación de una escalera en el cuarto de máquinas del ascensor N° 3, señaló que existía una escalera y puente de madera de acceso al mismo; asimismo, indicó que estaban siendo desarmados para construirse una escalera hecha de material noble, ya que al estar frente al mar y al aire libre, la brisa marina lo malogra rápidamente;
 - (iv) en lo referido al pozo a tierra del segundo sótano, refirió que todos los instalados en el Edificio fueron culminados, no existiendo defecto alguno en ellos y que los propietarios no realizaron mantenimiento, ya que los Departamentos y áreas comunes fueron entregados en el año 2008, por lo que no se puede atribuir dicha responsabilidad a la empresa;
 - (v) era falso que el Edificio no contara con línea a tierra, por ser necesaria su instalación para que los ascensores funcionen, lo cual había sido comprobado en la conformidad de obra y declaratoria de fábrica;
 - (vi) en lo referido a los intercomunicadores señaló que estos fueron instalados y que los propietarios decidieron cambiarlos por unos más modernos; y,
 - (vii) respecto a los estacionamientos que se habrían construido delante del ingreso del Edificio, señaló que no impiden el libre tránsito y cumplen con las medidas de seguridad y reglamentarias aprobados por la Municipalidad Distrital de Miraflores.
5. A efectos de resolver con mayores elementos de juicio posibles, la Secretaría Técnica realizó una inspección el día 19 de diciembre de 2013, en el inmueble ubicado en calle Manuel Tovar 124, 130, 136 y calle Contralmirante Villar 384 y 390, distrito de Miraflores.

ANÁLISIS

Cuestión Previa:

Solicitud de informe oral

6. El 27 de diciembre del 2013, G P & Z Construcciones S.A.C. solicitó a la Comisión el uso de la palabra.
7. El artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, señala que las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión y que la denegación de dicha solicitud deberá ser debidamente fundamentada⁴.

DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI
Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.-

8. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutive sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra.
9. En cambio, si el caso resulta sumamente complejo y ello genera ciertas dudas en la autoridad sobre el fallo que emitirá, resultará pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida, a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular en el informe oral.
10. Mediante Sentencia de fecha 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que:

“(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOPI] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)”.
11. De las normas y sentencia antes citadas, se verifica que constituye una facultad discrecional de la Comisión del INDECOPI, el conceder el uso de la palabra. Por tanto, en el caso que esta instancia considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda el uso de la palabra.
12. Al respecto, el Tribunal Constitucional, en Sentencia del 29 de agosto de 2006, recaída en el proceso de amparo signado bajo el Expediente 3075-2006-PA/TC, ha señalado como precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado sino que éste procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.
13. En el presente caso, la Comisión considera que cuenta con elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento sobre la cuestión en discusión,

16.1º.- Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

16.2º.- Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.

16.3º.- Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

y dado que la denegatoria del pedido de uso de la palabra de G P & Z Construcciones S.A.C. no implica una afectación a su derecho, corresponde denegar la solicitud presentada por la denunciada.

Sobre el deber de idoneidad

14. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁵.
15. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

Respecto a que G P & Z Construcciones habría dejado el ingreso y hall de ingreso del Edificio correspondiente a la calle Manuel Tovar inconcluso y sin acabados

16. La señora Jhusey refirió que de acuerdo a la declaración de fábrica del Edificio, existía un *hall* de ingreso por la calle Manuel Tovar que fue dejado inconcluso por GP & Z Construcciones y que fueron los mismos propietarios quienes con su dinero tuvieron que terminar y fijar los acabados, los mismos que correspondían ser efectuados por la denunciada.
17. Al respecto, obra a fojas 46 y 47 del expediente, el tríptico informativo del Edificio materia de denuncia, del cual se desprende lo siguiente:

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

"(...) Cerca de avenidas principales, a pocos metros de parques y zonas comerciales. Consta de 17 niveles y 2 sótanos, con un Lobby de ingreso principal y los departamentos cuentan con finos acabados," (El subrayado es nuestro)

18. Asimismo, de la revisión de la Partida Registral N° 11961309 de los Registros de Propiedad Inmueble de Lima, se advierte lo siguiente:

PLANTA PRIMER PISO: Acceso desde la calle Contralmirante Villar estacionamiento simple a la Ca. Manuel Tovar 124, estacionamiento simple a la Ca. Contralmirante Villar 390, ingreso, estacionamiento doble 02a la Ca. Contralmirante Villar 384A, y hornacina, estacionamiento doble 01 a la Ca. Contralmirante Villar 384A, estacionamiento doble 01 a la Ca. Contralmirante Villar384B (con rejillas metálicas) y estacionamiento doble 02 a la Ca. Contralmirante Villar 384B, podio (de concreto para intercomunicadores); hall-recepción, hornacina, gimnasio con s.h.; llega escalera, ascensores 1 y 2, hall, sube escalera 1, estacionamiento simple a la Ca. Manuel Tovar 130, estacionamientos simples 01 y 02 a la Ca. Manuel Tovar 136; s.h., dep. de limpieza, acceso vehicular desde la calle Manuel Tovar, rampa de acceso, estante, 2 estacionamientos de visita, estacionamiento doble: 01, 02 y 03 a la Ca. Manuel Tovar 136A, escalera, vestíbulo, s.h., llega y sube ascensor 3, ingreso y hall desde la calle Manuel Tovar (...)

(El subrayado es nuestro)

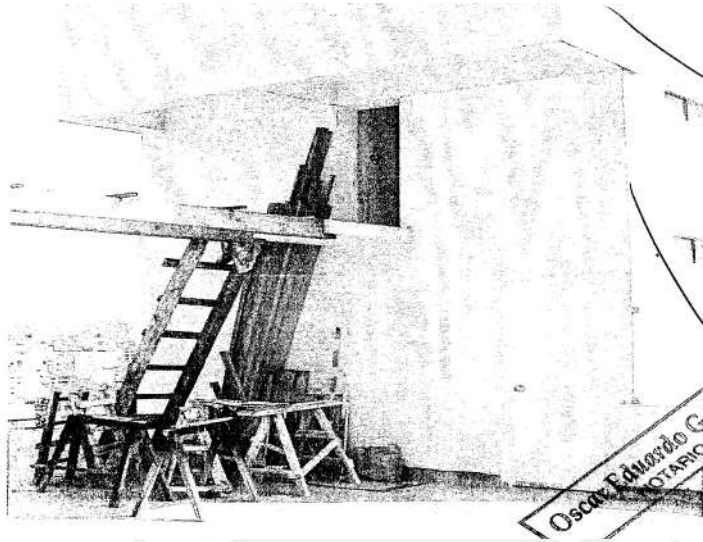
19. Por su parte, de la revisión de los planos del Edificio, correspondientes a la declaratoria de fábrica del inmueble, se observa que, en el mismo se consignó un ingreso y *hall* por la calle Manuel Tovar.
20. Sin embargo, si bien se ha verificado que existe un ingreso y *hall* por la calle Manuel Tovar; la señora Jhusey no ha precisado porqué considera que no se le habría entregado concluido el *hall*, ni el tipo de acabados que G P & Z Construcciones habría ofrecido instalar; asimismo, no obra medio probatorio alguno en el expediente que permita acreditar lo alegado por la denunciante.
21. Por tanto, corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia.

Respecto a la presunta falta de instalación de una escalera en el cuarto de máquinas del ascensor N° 3

22. De la revisión de la Partida Registral N° 11961309 de los Registros de Propiedad Inmueble de Lima, correspondiente al Edificio "Luxor", se advierte lo siguiente:

"PLANTA DE EQUIPOS VARIOS: (N+49.20): Llega escalera de gato interior al cuarto de máquinas del ascensor N° 3" [sic]

23. A fin de sustentar el hecho denunciado, la señora Jhusey presentó una (1) fotografía donde se pudo apreciar la escalera de acceso colocada, la cual es de madera, cuenta con escalones delgados, no tiene barandas ni se encuentra fija a la pared:



24. Al respecto, ante el presunto incumplimiento manifestado por la denunciante, GP & Z Construcciones señaló que existía una escalera que daba acceso al cuarto de máquinas N° 3, por lo que si había una forma de ingresar a dicha parte del Edificio.
25. A efectos de resolver con mayores elementos de juicio posibles, la Secretaría Técnica realizó una inspección, en el inmueble materia de denuncia; apreciándose lo siguiente:
- “Se verifica que hay una escalera de madera y un puente de madera que da acceso a la escalera tal como obra en fotos”*
26. A continuación, se incluye la fotografía tomada en dicha diligencia:



27. En consecuencia, conforme se ha señalado en los párrafos precedentes, se ha verificado que el denunciado ofreció a colocar una escalera de gato⁶ para el acceso al cuarto de máquinas N° 3, sin embargo, en la inspección no se encontró el tipo de escalera ofrecida por GP & Z Construcciones, por el contrario se mantiene una escalera de madera.
28. Sin perjuicio de lo antes indicado, G P & Z Construcciones señaló en sus descargos que debido a que el inmueble se encuentra frente al mar y al aire libre, puede ocasionarse que la brisa marina malogre rápidamente la madera colocada y que efectuaría el cambio respectivo.
29. Por lo que, de acuerdo a lo antes expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

Respecto a que el pozo a tierra del segundo sótano no funcionaba por defectos en su instalación

30. G P & Z Construcciones, señaló que el pozo a tierra del segundo sótano, fue entregado a los propietarios funcionando de manera correcta y sin defecto en su instalación. Asimismo, refirió que los Departamentos y áreas comunes del Edificio fueron entregados en el año 2008 y los propietarios no realizaron los mantenimientos respectivos, por lo que no se podía atribuir responsabilidad a la empresa, más aún si por el tiempo transcurrido, las presuntas fallas denunciadas se pudieron haber ocasionado por la impericia de los propietarios.

Las escaleras verticales tipo gato, se encuentran provistas de una estructura exterior de tipo cilíndrica de metal pegados a la pared.

31. Obra de fojas 49 a 53 del expediente, un informe de fecha 30 de julio de 2012, elaborado por el ingeniero mecánico y electricista señor Erick Germán Roeder Tejada; el que no ha sido observado por la denunciante, por el contrario lo presentó con su escrito denuncia:

“El presente informe resume el trabajo de mantenimiento y rehabilitación del sistema de puesta a tierra del edificio, así como de una evaluación de los tableros de servicios generales, solicitados por la Junta de Propietarios; a partir de una inspección previa y también de resultados de informes anteriores de evaluación de los pozos a tierra.

POZOS DE TIERRA

Existen 4 pozos de tierra instalados originalmente en el edificio”

32. En la inspección efectuada por la Secretaría Técnica se indicó:

“se verifica que los cuatro pozos funciona y según indica la denunciante faltaba darle mantenimiento y reparación por barilla rota” [sic]

33. En tal sentido, se advierte que la denunciante refirió en la inspección que al pozo materia de denuncia solo le había faltado dar mantenimiento, contrario a lo que señaló en su escrito denuncia.

34. Adicionalmente, la señora Jhusey no ha acreditado que dicho pozo no se encontraba funcionando al momento de presentada la denuncia o durante la tramitación del presente procedimiento.

35. Por lo que, la denunciante no ha acreditado que el pozo a tierra del segundo sótano hubiera sido instalado incorrectamente y no funcionara y, en tanto indicó que solo le faltó mantenimiento, corresponde declarar infundado dicho extremo de la denuncia.

Respecto a que el Edificio no contaría con una línea a tierra⁷

36. G P & Z Construcciones, señaló que era falso que el Edificio no contara con línea a tierra, por ser necesaria su instalación para que los ascensores funcionaran, lo cual había sido comprobado en la conformidad de obra y declaratoria de fábrica.

37. La señora Jhusey señaló en su denuncia que el Edificio no contaba con línea a tierra por lo que la Junta de Propietarios con su propio dinero la instaló.

38. De la revisión del informe técnico antes citado, todos los pozos contaban con cable a tierra:

“POZOS DE TIERRA

Conexión eléctrica que busca eliminar o disminuir el riesgo de descarga eléctrica ante la eventual avería en materiales eléctricos instalados en un Edificio.

Existen 4 pozos de tierra instalados originalmente en el edificio:

- *PT-01: ubicado en área de estacionamiento del sótano, que conecta con un cable de tierra a los tableros TD-1 (sótano) y TSG-2 (primer piso), este último desde donde se derivan los circuitos de los 2 ascensores principales.*
- *PT-02: ubicado en el aérea de circulación de vehículos del sótano, que conecta con un cable de tierra al banco de medidores de energía del primer piso.*
- *PT-03 y PT-04: ubicados en el sótano, y conectados en paralelo entre sí por un cable a tierra, que sube al tablero TSG-1 (primer piso) en el fondo del edificio, desde donde se conecta el circuito de alimentación del ascensor del servicio.”*

39. En tal sentido, ha quedado evidenciado que a la fecha de elaboración del informe de fecha 30 de julio de 2012, existía línea a tierra en el Edificio, esto es, antes de la presentación de la denuncia. Asimismo, corresponde señalar que la denunciante no ha cuestionado el documento elaborado por el ingeniero mecánico, por el contrario lo presentó como medio probatorio.
40. Por lo que, corresponde declarar infundado dicho extremo de la denuncia.

Respecto a que los Intercomunicadores no habrían sido instalados ni conectados en la sección del Edificio que correspondía a la calle Manuel Tovar, ni tampoco habría estado conectada esta sección con el ingreso principal del Edificio

41. En el presente caso, la señora Jhusey ha señalado que la Junta de Propietarios fue la que instaló intercomunicadores luego de terminado el *hall* de ingreso de la calle Manuel Tovar pues estos no fueron colocados por el denunciado.
42. Al respecto, G P & Z Construcciones señaló que los intercomunicadores fueron correctamente instalados en las aéreas del Edificio a las que se había comprometido y, que los propietarios los habían retirado para reemplazarlos por otros.
43. De la revisión del tríptico de venta, se observa que se ofreció a los propietarios que contarían con portero eléctrico e intercomunicadores en la cocina de cada uno de los Departamentos del Edificio.
44. Asimismo, de la revisión de los planos del Edificio, se advierte que para el ingreso principal del Edificio, es decir por la calle Contralmirante Villar, se fijó un podio de concreto con conexión a los intercomunicadores de los Departamentos.
45. En la inspección efectuada por la Secretaría Técnica se encontró lo siguiente:

“Se verifica que si están instalados los intercomunicadores tanto en la calle Manuel Tovar y en el ingreso principal del edificio tal como obra en fotos”

46. En consecuencia, en tanto a la fecha de efectuada la inspección se verificó que todos los intercomunicadores estaban instalados, no es posible determinar la presunta infracción.
47. Adicionalmente, tampoco está acreditado que G P & Z Construcciones se hubiera comprometido en colocar Intercomunicadores conectados a la sección de ingreso que correspondía a la calle Manuel Tovar ni que los intercomunicadores de la mencionada calle tendría conexión a la puerta de ingreso principal del Edificio, por la calle Contralmirante Villar.
48. Por todo lo antes expuesto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

Respecto a que se construyeron dos estacionamientos sobre el ingreso principal del Edificio que impedía el tránsito de las personas

49. En su escrito de denuncia, la señora Jhusey señaló textualmente lo siguiente:

"De igual forma debo señalar que el DENUNCIADO logró registrar dos estacionamientos sobre el ingreso del EDIFICIO, en particular uno de ellos de ser usado impediría el tránsito de ingreso y salida de personas del ingreso principal del Edificio lo cual pondría en riesgo la seguridad de las personas que habitan o que esten en el EDIFICIO, no logramos entender como obtuvo la aprobación de Defensa Civil para el Edificio. El otro estacionamiento era una jardinera y no como una cochera como se aprecia en la oferta total del proyecto inmobiliario tal como figuraba en el tríptico, dicho ambiente fue modificado a estacionamiento (...)"

50. De la revisión de la carta notarial del 6 de mayo de 2013, remitida por la señora Jhusey al denunciado, se advierte que respecto a los dos estacionamientos materia de denuncia, indicó:

"Por medio del presente me dirijo a usted para requerirlo formalmente a fin de que cumpla con lo acordado con usted respecto a su compromiso de transferir a la Junta de Propietarios las siguientes unidades inmobiliarias (Estacionamientos) con el fin de solucionar las irregularidades causadas en los accesos al edificio con frente a la Calle Contralmirante Villar 384 384A, 384B, 390, Distrito de Miraflores, el detalle de los inmuebles a transferir es:

- 1. Estacionamiento-Primer Piso, sitio en calle Contraalmirante Villar 390, Partida Electrónica 12824470 de Registro de Predios de los Registros Públicos de Lima.*
- 2. Estacionamiento-Primer Piso, sitio en calle Manuel Tovar 130, Partida Electrónica 12824469 del Registro de Predios de los Registros Públicos de Lima*

Con el fin de que estas sean áreas comunes."

- (i) Respecto al estacionamiento N° 1 ubicado en la calle Manuel Tovar

51. G P& Z Construcciones señaló que el mismo no impide el libre tránsito de las personas y cumple con todas las medidas de seguridad y reglamentarias aprobadas por la Municipalidad Distrital de Miraflores.
52. El 19 de diciembre de 2013, en la inspección efectuada por la Secretaría Técnica se apreció lo siguiente:

“Se verifica que en uno de los estacionamientos está instalado grass” [sic]

53. En tal sentido, dicho espacio que presuntamente impediría el acceso de personas, estaba lleno de césped y no estaba destinado a ser usado como estacionamiento.
54. Sobre dicho punto, la denunciante señaló que el *grass* fue colocado por el denunciado un día antes de efectuada la inspección; sin embargo no presentó medio probatorio alguno que acredite lo afirmado.
55. Sin perjuicio de lo antes indicado, corresponde precisar que dicho espacio no restringe el tránsito porque el ingreso por la calle Manuel Tovar está al costado del espacio con *grass*.
56. En consecuencia, dicho espacio no impide el libre tránsito de acceso al Edificio.

(ii) Respecto al estacionamiento N° 2 ubicado en la calle Contralmirante Villar

57. la denunciante señaló que si este estacionamiento era usado, impediría el tránsito de ingreso y salida de personas del ingreso principal del Edificio lo cual pondría en riesgo la seguridad de las personas que habitan en el mismo, por lo que no entendían como el denunciado obtuvo la aprobación de Defensa Civil para el estacionamiento.
58. G P& Z Construcciones señaló que el mismo no impide el libre tránsito de las personas y cumple con todas las medidas de seguridad y reglamentarias aprobadas por la Municipalidad Distrital de Miraflores.
59. En la inspección efectuada por la Secretaría Técnica se apreció, lo siguiente:
- “(…) estacionamiento está construida una vereda con una pileta y una jardinera”*
60. Al respecto, corresponde señalar que la denunciante no ha precisado o identificado porqué dicho estacionamiento restringiría el acceso al ingreso al Edificio. Ello considerando que, si bien dicho espacio se encuentra cerca a la puerta principal de la calle Contralmirante Villar, se ha verificado que este no

impide el libre tránsito de las personas, pues este espacio tiene una jardinera que está pegada a la pared en un extremo y conforme al plano presentado, este espacio tiene una posición horizontal al lado de la puerta de ingreso, por lo que no se ha evidenciado como restringiría el libre tránsito hacia el Edificio.

61. Por todo lo antes expuesto, en tanto dichos espacios no impiden el libre tránsito de personas, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

Sobre las medidas correctivas solicitadas

62. El artículo 114° del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
63. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior⁸. Las medidas correctivas

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro⁹.

64. En el presente caso, el denunciante solicitó como medida correctiva que G P & Z Construcciones subsanara las observaciones y fallas presentadas en las áreas comunes del Edificio.
65. Así, en tanto de los hechos denunciados solo ha sido posible determinar que la escalera de madera que conecta con al cuarto de máquinas N° 3 no resulta idónea; corresponde ordenar a G P & Z Construcciones en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con instalar una escalera de gato, conforme lo ofreció inicialmente, que permita el acceso al cuarto de máquinas del ascensor N°3.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

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

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

66. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Nº 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS Nº 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125º del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁰, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS Nº 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción¹¹.
67. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115º numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688º del Código Procesal Civil¹².

Graduación de la sanción

68. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.
69. El artículo 112º del Código¹³ establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que

LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

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

LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117º.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.

corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

Respecto a la instalación de una escalera en el cuarto de máquinas del ascensor N° 3

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

- (i) **Daño resultante de la infracción:** que el denunciado ofreció una escalera de gato para el acceso al cuarto de máquinas N° 3; sin embargo no cumplió con ello y además se encontró que este colocó una escalera de madera que no tiene barandas ni está fijada a la pared y tiene escalones muy delgados, poniendo en riesgo la seguridad de las personas que podrían hacer uso de la misma.
- (ii) **Beneficio ilícito:** el beneficio obtenido por el denunciado radica en el ahorro en la instalación de una escalera de gato conforme había ofrecido a la denunciante, pues de la inspección se pudo corroborar que existía una escalera de madera que no tenía barandas ni estaba fijada a la pared y tenía escalones muy delgados, poniendo en riesgo la seguridad de las personas.
- (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de colocación de la escalera conforme a la ofrecida.

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

72. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad,

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

la Comisión considera que corresponde sancionar a G P & Z Construcciones con una multa ascendente a DOS (2) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

73. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁴, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
74. En la medida que han quedado acreditadas algunas infracciones cometidas por G P & Z Construcciones, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar el denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00¹⁵.
75. Sin perjuicio de ello y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Doris Jhusey Schreiber en contra de GP & Z Construcciones e Inversiones S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se verificó que la escalera instalada en el cuarto de máquinas N° 3 no fue la ofrecida por el denunciado.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Doris Jhusey Schreiber en contra de GP & Z Construcciones e Inversiones S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que: (i) el ingreso y *hall* de ingreso del Edificio correspondiente a la calle Manuel Tovar habría sido dejado inconcluso y sin acabados; (ii) la presunta falta de instalación de una línea a tierra en Edificio; (iii) el

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

pozo a tierra del segundo sótano no funcionaría por defectos en su instalación; y, (iv) los intercomunicadores no habrían sido instalados ni conectados a la sección del Edificio que correspondía al ingreso de la calle Manuel Tovar; y, (v) se habrían construido dos estacionamientos que impedían el libre tránsito por el ingreso al Edificio.

TERCERO: Ordenar a GP & Z Construcciones e Inversiones S.A.C. en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de QUINCE (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con instalar una escalera de gato que permita el acceso al cuarto de máquinas del ascensor N°3.

CUARTO: Sancionar a GP & Z Construcciones e Inversiones S.A.C. con una multa ascendente a DOS (2) UIT¹⁶. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Disponer la inscripción de GP & Z Construcciones e Inversiones S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Ordenar a GP & Z Construcciones e Inversiones S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a el denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

SÉPTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de apelación¹⁷. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser

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

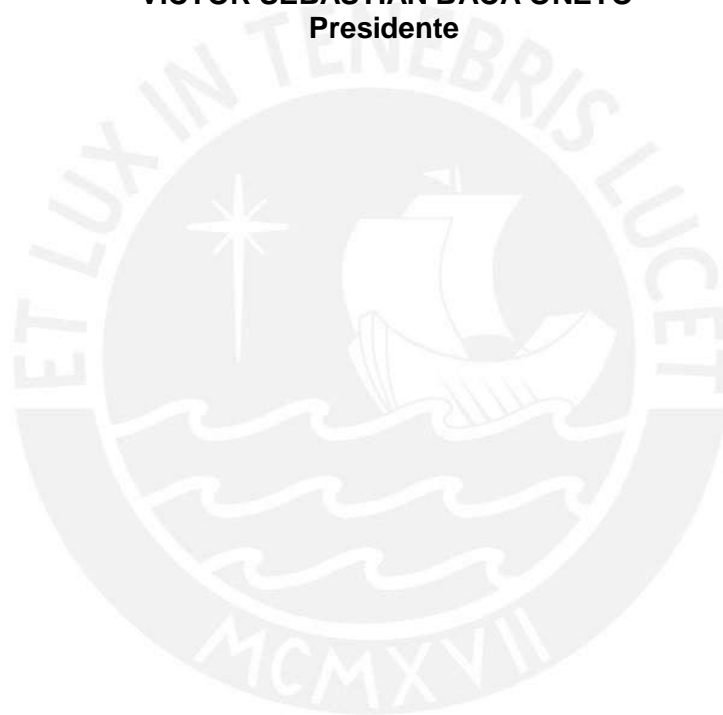
DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 38°.-El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁹.

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente



**LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

DÉCIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación.

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 469-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : CRISTINA CHUMAN REYNA-FARJE (LA SEÑORA CHUMAN)
DENUNCIADA : TOTAL INMUEBLES S.R.L. (TOTAL INMUEBLES)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS
SANCIÓN: 1 UIT.

Lima, 14 de mayo de 2013

ANTECEDENTES

1. El 25 de febrero de 2013, la señora Chuman denunció a TOTAL INMUEBLES por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código). En su denuncia señaló que:
 - (i) El 31 de julio de 2012, la denunciada le entregó el inmueble ubicado en la Calle Casimiro Ulloa N° 355, Departamento 102, Miraflores, el cual desde el 1 de octubre de 2012 arrendó a un tercero.
 - (ii) El 18 de enero de 2013, su inquilina le comunicó que existían filtraciones de agua en las paredes de su departamento; ante ello, solicitó a la denunciada su reparación.
 - (iii) Mediante carta notarial del 5 de febrero de 2013, solicitó a la empresa denunciada que asuma los gastos ocasionados, pero ésta no contestó dicha carta.
2. En atención a ello, la señora Chuman solicitó lo siguiente:
 - (i) Se ordene a TOTAL INMUEBLES la reparación de las filtraciones del departamento.
 - (ii) Se ordene a TOTAL INMUEBLES asumir el pago de los 8 meses de renta por el alquiler de su departamento que dejó de percibir.
 - (iii) Se sancione a TOTAL INMUEBLES.
 - (iv) Se le imponga a TOTAL INMUEBLES una medida correctiva.
 - (v) Se ordene a TOTAL INMUEBLES el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 22 de marzo de 2013, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Chuman en contra de TOTAL INMUEBLES en los siguientes términos:

%ō)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 25 de febrero de 2013, presentada por la señora Cristina Chuman Reyna-Farje contra Total Inmuebles S.R.L. por:

- (i) Presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado, habría entregado a la denunciante un inmueble con un defecto de filtración en las paredes.
 - (ii) Presunta infracción del artículo 24º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado no habría cumplido con responder el reclamo presentado el 5 de febrero de 2013.
- (ō)+

4. En su defensa, TOTAL INMUEBLES alegó que las filtraciones de agua que denuncia la señora Chuman no fueron graves en tanto no comprometieron la estructura del inmueble así como tampoco pusieron en riesgo su salud. Agregó que en cuanto la denunciante comunicó sobre las filtraciones, su personal coordinó para efectuar las reparaciones, pues ella no se encontraba en el departamento ya que lo alquilaba a otra persona. Finalmente, el 21 de febrero de 2013, se programó la reparación, subsanando toda evidencia de humedad y pintando las áreas afectadas.

ANÁLISIS

Cuestión Previa

Sobre la calidad de consumidora del la denunciante

5. En el presente caso, la señora Chuman señaló en su escrito de denuncia que el departamento materia de la controversia había sido alquilado a un tercero, quien producto de los defectos de las filtraciones de agua del inmueble, resolvió el contrato de arrendamiento.
6. Al respecto, es importante precisar que mediante Resolución N° 1 del 22 de marzo de 2013, se requirió a la denunciante informar si se dedica al alquiler de inmuebles y de ser así, con que frecuencia lo hacía, a fin de verificar su calidad de consumidora. Mediante escrito del 2 de abril de 2013 la señora Chuman precisó que no se dedica al alquiler de inmuebles y que actualmente alquilaba su departamento a un tercero para pagar el crédito hipotecario otorgado para la adquisición del mismo.
7. De lo anterior se puede colegir que, si bien la denunciante alquiló el inmueble materia de la denuncia, ésta no es su actividad económica.
8. En consecuencia ha quedado acreditado que la señora Chuman tiene la calidad de consumidora, por lo que debe ser tutelada.

Sobre el deber de idoneidad

9. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹.
10. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad,

¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18º.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19º.- Obligación de los proveedores

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

Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

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

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

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

deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

11. La señora Chuman denunció que el inmueble que adquirió de la empresa denunciada presentó filtraciones de agua en las paredes.
12. Por su parte TOTAL INMUEBLES señaló que las filtraciones del departamento de la denunciante no fueron graves y que éstas ya fueron subsanadas.
13. Obra en el expediente la copia de los correos electrónicos enviados entre las partes respecto al defecto de filtración de agua en las paredes del departamento de la denunciante², de los cuales se desprende que el arquitecto de la denunciada informó a TOTAL INMUEBLES que requería 4 días para reparar las filtraciones en tanto éstas estaban por debajo de la pared y necesitaba picar algunas áreas, lo cual TOTAL INMUEBLES comunicó a la denunciante, comprometiéndose a efectuar la reparación el 18 de febrero de 2013 a las 18:09 horas, fecha confirmada por la señora Chuman, en tanto en otras fechas el departamento se encontraría vacío.
14. De un análisis conjunto de los medios probatorios se advierte que el defecto de las filtraciones ha quedado acreditado. Es más, TOTAL INMUEBLES no cuestionó la existencia de las filtraciones pues se comprometió a subsanarlas. Sin embargo, en su escrito de descargos se limitó a afirmar que las filtraciones denunciadas no fueron graves y que las subsanó en la fecha programada.
15. Cabe indicar que TOTAL INMUEBLES no ha demostrado lo alegado en su escrito de descargos, y tampoco ha demostrado que cumplió con subsanar los defectos conforme se comprometió en el correo electrónico del 18 de febrero de 2013.
16. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

Sobre la atención a la carta notarial del 5 de febrero de 2013

17. Por su parte, el artículo 24^o literal 24.1³ del Código, establece la obligación por parte de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios. Adicionalmente, la norma señala que el referido plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación

² Ver fojas 18 a 26 y 47 a 48 del expediente.

³ **LEY N° 29579, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 24^o.- Servicio de atención de reclamos

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

(ó)

que se pone en conocimiento del consumidor antes de que culmine el plazo inicial.

18. La señora Chuman denunció que TOTAL INMUEBLES no cumplió con responder el reclamo que presentó el 5 de febrero de 2013.
19. Al respecto, cabe precisar que en el marco de los procedimientos administrativos, el artículo 107° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, establece que cualquier administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración o reconocimiento de un derecho⁴.
20. De ello se infiere que un presupuesto procesal en sede administrativa es la existencia de un agravio a un interés legítimo. Dicha lesión debe tener como destinatario a un sujeto procesal que habría sido afectado por el hecho cuestionado, por lo que en éste radicaría el interés para denunciar tal acto con el fin de obtener un pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares. En consecuencia, la ausencia de tal interés afecta la procedencia de la denuncia.
21. A foja 27 del expediente obra la carta notarial del 5 de febrero de 2013 remitida por la señora Chuman a TOTAL INMUEBLES, en la cual le reclama por las filtraciones en su departamento, solicitando su reparación.
22. Al respecto, teniendo en cuenta el plazo de treinta (30) días calendarios que tenía TOTAL INMUEBLES para atender el reclamo del 5 de febrero de 2013 presentado por la denunciante, se advierte que dicho plazo vencía el 7 de marzo del 2013; no obstante, la señora Chuman presentó su denuncia ante Indecopi el 25 de febrero de 2013, es decir cuando aún no se vencía el plazo que tenía la empresa denunciada para responder el reclamo en cuestión.
23. Por los motivos anteriormente expuestos, la Comisión considera que la denuncia presentada por la señora Chuman no cumple con los requisitos procesales para obtener un pronunciamiento de este Colegiado, en tanto la señora Chuman carece de legitimidad para obrar respecto a este extremo denunciado.
24. En tal sentido, corresponde declarar improcedente la denuncia en contra de TOTAL INMUEBLES por presunta infracción del artículo 24° del Código.

Sobre las medidas correctivas

⁴ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 107°.- Solicitud en interés particular del administrado.** Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

25. Los artículos 114^o, 115^o y 116^o de la Ley N° 29571, Código⁵, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
26. En ese sentido, habiendo quedado acreditada la infracción cometida por TOTAL INMUEBLES respecto del defecto de filtraciones de agua en el departamento de la denunciante, la Comisión considera que corresponde ordenar en calidad de medida correctiva que, en el plazo máximo de de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la empresa denunciada cumpla con reparar las filtraciones de agua en el departamento de la señora Chuman.
27. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125^o del Código⁶, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción⁷.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114^o.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115^o.- 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 (ò)

Artículo 116^o.- 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 (ò)

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 125^o.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

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

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117^o.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

28. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁸.

Graduación de la sanción

29. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
30. El artículo 112° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios, tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁹.
31. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Daño al consumidor:** La conducta infractora generó un daño a la señora Chuman pues ésta no pudo disponer libremente del inmueble que adquirió, lo cual implicó que invierta tiempo y dinero en iniciar un procedimiento para denunciar el hecho.
 - (ii) **Beneficio ilícito:** Es el dinero obtenido por la empresa denunciada por la venta de un inmueble que presentó defectos de filtraciones de agua.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(6°)

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

⁹ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

- (iii) **Daño al mercado:** Debido a que la conducta infractora detectada afecta la confianza de los consumidores en aquellos proveedores que brindan servicios inmobiliarios, en tanto éstos esperan que los proveedores vendan departamentos en óptimas condiciones para habitar.
- (iv) **Probabilidad de detección:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre el incumplimiento por parte de su proveedor de la reparación oportuna de defectos de filtraciones de agua en un departamento.
32. Considerando dichos factores de graduación y bajo los parámetros de proporcionalidad y razonabilidad, la Comisión considera que corresponde imponer a TOTAL INMUEBLES una multa ascendente a UNA (1) UIT.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

33. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
34. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por TOTAL INMUEBLES, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la señora Chuman las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36, 00¹¹.
35. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el ante el Órgano de Procedimientos Sumarísimos N°1.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Cristina Chuman Reyna-Farje en contra de TOTAL INMUEBLES S.R.L. por infracción a los artículos 18°

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807**

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

¹¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que el proveedor denunciado entregó a la denunciante un inmueble con defectos de filtración de agua en las paredes.

SEGUNDO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora Cristina Chuman Reyna-Farje en contra de TOTAL INMUEBLES S.R.L. por presunta infracción al artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciante carece de legitimidad para obrar respecto de éste extremo.

TERCERO: Ordenar a TOTAL INMUEBLES S.R.L. en calidad de medida correctiva, que en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con reparar las filtraciones de agua en el departamento de la denunciante.

CUARTO: Sancionar a TOTAL INMUEBLES S.R.L. con una multa de Una (1) Unidad Impositiva Tributaria¹², la misma que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Disponer la inscripción de TOTAL INMUEBLES S.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.+

SEXTO: Ordenar a TOTAL INMUEBLES S.R.L. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Cristina Chuman Reyna-Farje podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

SÉTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹³. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado

¹² Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹³ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin

ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁴, caso contrario, la resolución quedará consentida.¹⁵

Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Sr. Javier Caveró - Egúsqiza Zariquiey.

TERESA GUADALUPE RAMÍREZ PEQUEÑO
Vicepresidente



efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁴ **LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**
DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹⁵ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1435-2014/CC2

DENUNCIANTE : JULIA ELISA PARODI SOLÓRZANO (LA SEÑORA PARODI)
DENUNCIADA : CORPORACION EJECUTORA DE OBRAS S.A.C. (LA CORPORACIÓN)
MATERIA : DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 20 de mayo de 2014

ANTECEDENTES

1. El 13 de enero de 2014, la señora Parodi denunció a la Corporación¹ por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) El 18 de agosto de 2012, celebró con la denunciada un contrato de compraventa sobre el Departamento N° 401, ubicado en Calle José Bernardo Alcedo N° 345, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima.
 - (ii) La denunciada cambió la puerta de entrada al departamento que debía ser de madera por una de metal, fundamentando dicha modificación en una supuesta ordenanza de la Municipalidad de Miraflores.
 - (iii) La denunciada no cumplió con tarrajear todas las paredes del inmueble, sólo las empasto y pintó.
 - (iv) Existe una rajadura estructural en su departamento.
2. La señora Parodi solicitó lo siguiente:
 - (i) La Corporación cumpla con instalar los acabados ofrecidos.
 - (ii) El pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 03 de febrero de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió:

“(…)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 13 de enero de 2014 presentada por la señora Julia Elisa Parodi Solórzano en contra de Corporación Ejecutora De Obras S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría no habría

¹ R.U.C. N° 20218090550.

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

cumplido con entregar a la denunciante el inmueble con los acabados pactados en el contrato de compraventa:

- (i) *Instaló en la puerta principal del departamento una puerta de metal en lugar de una puerta de madera;*
- (ii) *empasto y pintó las paredes en lugar de tarrajearlas, empastarlas y pintarlas; y,*
- (iii) *se produjo una rajadura estructural en el departamento. (...)” [sic]*

4. Mediante Resolución N° 2, de fecha 05 de marzo de 2014, la Corporación fue declarada rebelde, en tanto no cumplió con presentar sus descargos.
5. Mediante escrito de fecha 07 de marzo de 2014, la denunciante se desistió de las pretensiones planteadas en el presente procedimiento administrativo en contra de la Corporación³.

ANÁLISIS

6. El artículo 189° de la Ley N° 27444⁴, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa, y sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.
7. Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo del Código es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento de los denunciantes, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.
8. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado

³ La misma que fue debidamente notificada al denunciado el día 13 de marzo de 2014.

⁴ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 189°.-** Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

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

si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.

9. En el presente caso, la Comisión considera que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que ameriten ejercer la facultad antes descrita, debido a que las presuntas infracciones cometidas por la Corporación en contra de la denunciante, constituyen afectaciones de carácter individual, en tanto se refieren única y exclusivamente: (i) al cambio de la puerta de madera por una de metal; (ii) al tarrajeo de todas las paredes del departamento de la señora Parodi; y, (iii) a una rajadura estructural en su departamento.
10. De lo actuado en el expediente no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación individual.
11. Conforme se desprende del escrito de fecha 07 de marzo de 2014, la denunciante se desistió de las pretensiones que originaron el procedimiento en contra de la Corporación, por lo que corresponde aceptar su desistimiento y dar por concluido el procedimiento.

RESUELVE:

Aceptar el desistimiento de la pretensión formulada por la señora Julia Elisa Parodi Solórzano en el procedimiento iniciado contra Corporación Ejecutora De Obras S.A.C., declararlo concluido y ordenar el archivo del expediente.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Javier Cavero – Egúsquiza Zariquiey y Srta. Maria Luisa Egúsquiza Mori.

VICTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

RESOLUCIÓN FINAL N° 1449-2014/CC2

DENUNCIANTES : LUIS FERNANDO VENEGAS TRESIERRA (EL SEÑOR VENEGAS)
OSWALDO DÍAZ LARA (EL SEÑOR DIAZ)
EULALIA LEDESMA DE DIAZ (LA SEÑORA LEDESMA)
RAFAEL SALAZAR OROZCO (EL SEÑOR SALAZAR)
ROXANA BURGOS SALAZAR (LA SEÑORA BURGOS)
YDA ARACELI SANCHEZ FERNANDEZ (LA SEÑORA SANCHEZ)
GABRIELA ASMAT DE LOS RÍOS DE PAIVA (LA SEÑORA ASMAT)
DAVID BENJAMIN PAIVA NEYRA (EL SEÑOR PAIVA)
JOSÉ FRANCISCO CHIARELLA PRIVETTE (EL SEÑOR CHIARELLA)
TERESA SALAS RAMIREZ (LA SEÑORA SALAS)
FELIPE ORTEGA GUEVARA (LA SEÑORA ORTEGA)
LUZ MARINA RIMACHI SARAVIA (LA SEÑORA RIMACHI)

DENUNCIADA : CORPORACIÓN LORE S.A.C. (LA CORPORACIÓN)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IMPROCEDENCIA
PRESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS

Lima, 20 de mayo del 2014

ANTECEDENTES

1. El 9 de abril del 2014, los señores Venegas, Diaz, Ledesma, Salazar, Burgos, Sanchez, Asmat, Paiva, Chiarella, Salas, Ortega y Rimachi denunciaron a la Corporación¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante el Código), señalando que:
 - (i) El ascensor entregado por la denunciada no cumple con las características ofrecidas al momento de la venta de los Departamentos del Edificio Residencial Villarán, ubicado en la Avenida Villarán N° 361,

¹ RUC N° 20515636626.

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

Miraflores, pues no es de buena calidad y no tiene motor italiano, así como tampoco es similar a uno de última generación.

- (ii) Desde la entrega de los departamentos, esto es, desde el 2010 hasta la fecha, el ascensor no funcionó, encontrándose paralizado por más de 2 años. Asimismo, no cuenta con elementos de seguridad mínimos como es el paracaídas y el limitador de velocidad.
- (iii) También desde la entrega de los departamentos, detectaron problemas respecto al *ohmiaje*³ del pozo a tierra, pues no llegaba a los valores mínimos previstos en el Reglamento Nacional de Electricidad.

2. Los denunciantes solicitaron:

- (i) Se ordene a la denunciada cambiar el ascensor por uno que cumpla con todos los implementos de seguridad y garantías de funcionamiento.
- (ii) Se ordene a la denunciada adecuar el pozo a tierra existente.
- (iii) Se ordene a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento.

ANÁLISIS

Sobre la prescripción de la acción

5. El artículo 121° del Código establece que las infracciones administrativas prescriben a los dos (2) años, contado a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁴ (en adelante, la LPGA). Por su parte, el artículo 233° de la referida Ley establece cuales son las reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de la prescripción⁵.

³ Los ohmios es una medida de resistencia al paso de corriente en circuitos eléctricos. Mientras más pequeño el número, menor la resistencia.

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 233°.- Prescripción

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

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

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse

6. En ese sentido, para el cómputo del plazo de prescripción (y la operatividad de la suspensión de la prescripción) de dos años previsto en el artículo 3º de la Ley N° 27311, este Colegiado aplicará, las reglas previstas en el artículo 233º de la Ley N° 27444, cuyo numeral 233.2 señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
7. Por otro lado, el artículo 23º del Decreto Legislativo 807, Ley sobre las Funciones, Normas y Organización de Indecopi, establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, es decir, se inicia con la presentación del escrito de denuncia⁶.
8. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 121º del Código se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233º de la Ley N° 27444 y el artículo 23º del Decreto Legislativo N° 807.
9. En el presente caso, corresponde establecer si ha transcurrido el plazo de prescripción de 2 años que determine la pérdida de potestad de la autoridad administrativa para pronunciarse sobre las infracciones denunciadas por los señores Venegas, Díaz, Ledesma, Salazar, Burgos, Sanchez, Asmat, Paiva, Chiarella, Salas, Ortega y Rimachi, debiendo determinar qué infracciones se le imputa a la denunciada y cuál es la naturaleza de la misma con la finalidad de contabilizar el plazo prescriptorio a que hace referencia el artículo 121º del Código.
10. De la revisión del escrito de denuncia presentada por los señores Venegas, Díaz, Ledesma, Salazar, Burgos, Sanchez, Asmat, Paiva, Chiarella, Salas, Ortega y Rimachi se ha podido advertir que tiene por finalidad evidenciar tres presuntas conductas infractoras por parte del proveedor denunciado, consistentes en que: (i) habría entregado a los denunciados un ascensor con características distintas a las ofrecidas al momento de la compraventa; (ii) el ascensor entregado por la

inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

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

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI.- Artículo 23º.-** El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

denunciada carecería de los elementos de seguridad mínimos, en tanto le faltaría paracaídas y el limitador de velocidad; y, (iii) el pozo a tierra no cumpliría con los niveles mínimos establecidos en el Reglamento Nacional de Electricidad.

11. Asimismo, los denunciantes precisaron que estos hechos se presentaron desde la entrega de los Departamentos, esto es, desde el 2010, conforme se advierte de la denuncia:

“ Con relación de los desperfectos del ascensor:

Los propietarios del Edificio ubicado en la Avenida Villarán N° 361, Urbanización La Aurora, Distrito de Miraflores, Lima, han sido severamente afectados de forma permanente y directa por los serios desperfectos, mal funcionamiento del ascensor del edificio desde la entrega de los departamentos desde el año 2010 a la fecha, siendo el caso que desde hace más de dos años dicho ascensor se encuentra paralizado afectando seriamente la calidad de vida de los residentes del edificio”.

Con relación al pozo de tierra

Desde la entrega de los departamentos se detectaron problemas respecto al omhaje del pozo a tierra que no llegaba a los valores adecuados, no cumpliendo con los niveles reglamentarios mínimos y adecuados” [resaltado nuestro]

12. Cabe precisar que además adjuntaron copia de las actas de entrega de los inmuebles, las cuales datan del 2010⁷.
13. Asimismo presentaron como medios probatorios, lo siguiente:
- Declaración Jurada del 1 de junio del 2011, correspondiente al señor Carlos Roberto Flores Peralta, en calidad de testigo presencial de los defectos del ascensor.
 - Carta del 11 de noviembre del 2011, emitida por el ingeniero Francisco J.R. Cebreros López dirigida a Gibson Administración, en la cual da cuenta de los defectos del ascensor.
 - Oficio CN° 1781-2011-CP.CDL.CIP del 24 de noviembre del 2011, emitido por el ingeniero Mario Oscar Cáceres Velásquez, en el cual remite el Dictamen Técnico Pericial del 11 de noviembre del 2011 sobre los defectos del ascensor.
14. Del análisis de lo actuado en el expediente es posible concluir que conforme lo señalaron los señores Venegas, Diaz, Ledesma, Salazar, Burgos, Sanchez, Asmat, Paiva, Chiarella, Salas, Ortega y Rimachi en su escrito de denuncia,

⁷ Acta de entrega del señor Venegas: 15 de marzo del 2010.
Acta de entrega del señor Diaz: 15 de abril del 2010.
Acta de entrega de la señora Ledesma: 15 de abril del 2010.
Acta de entrega del señor Salazar: 20 de marzo del 2010.
Acta de entrega del señora Burgos: 20 de marzo del 2010.
Acta de entrega del señor Sanchez: 21 de mayo del 2011.
Acta de entrega del señor Paiva: 21 de mayo del 2010.
Acta de entrega de la señora Asmat: 21 de mayo del 2010.
Acta de entrega del señor Chiarella: 1 de octubre del 2010.
Acta de entrega de la señora Salas: 1 de octubre del 2010.

desde el 2010, con la entrega de los Departamentos, pudieron verificar los hechos materia de denuncia.

15. Por tanto, los señores Venegas, Diaz, Ledesma, Salazar, Burgos, Sanchez, Asmat, Paiva, Chiarella, Salas, Ortega y Rimachi tuvieron conocimiento de los defectos denunciados desde el 2010, teniendo la posibilidad de acudir a la autoridad administrativa desde la entrega de los Departamentos; sin embargo, la denuncia fue interpuesta el 9 de abril de 2014, esto es, luego de haber transcurrido más de tres años de la comisión de las presuntas infracciones.
16. De igual manera, si consideramos los medios probatorios presentados, los cuales datan del 2011, habrían transcurrido más de dos años de la comisión de la presunta infracción, superando el plazo prescriptorio previsto en la norma.
17. Por consiguiente, la Comisión considera que el derecho de los denunciados para acudir ante la autoridad administrativa a efectos de hacer valer su derecho ha prescrito por lo que corresponde declarar improcedente la denuncia por presunta infracción al Código.
18. Sin perjuicio de lo señalado en la presente Resolución, es preciso informar a los denunciados, que si bien no pueden acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código, ello no los deja en estado de indefensión, toda vez que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos, de considerarlo pertinente.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar improcedente por prescripción la denuncia presentada por los señores Luis Fernando Venegas Tresierra, Oswaldo Diaz Lara, Eulalia Ledesma de Diaz, Rafael Salazar Orozco, Roxana Burgos Salazar, Yda Araceli Sanchez Fernandez, Gabriela Asmat De Los Ríos de Paiva, David Benjamín Paiva Neyra, José Francisco Chiarella Privette, Teresa Salas Ramirez, Felipe Ortega Guevara, y Luz Marina Rimachi Saravia contra Corporación Lore S.A.C. por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de las presuntas infracciones referidas a que la denunciada: (i) habría entregado a los denunciados un ascensor con características distintas a las ofrecidas al momento de la compraventa; (ii) el ascensor entregado por la denunciada carecería de los elementos de seguridad mínimos, en tanto le faltaría paracaídas y el limitador de velocidad; y, (iii) el pozo a tierra no cumpliría con los niveles mínimos establecidos en el Reglamento Nacional de Electricidad.

SEGUNDO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede

interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁸. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori y Sr. Jaime Miranda Sousa Díaz.

JAVIER CAVERO – EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Comisionado



⁸ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

⁹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1601-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : MARÍA ROSA THORNE LARRABURE DE BUSE
(LA SEÑORA THORNE)
DENUNCIADO : N.A. EDIFICACIONES S.A.
(N.A. EDIFICACIONES)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIO DE POSVENTA
LIBRO DE RECLAMACIONES
IMPROCEDENCIA
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN EDIFICIOS COMPLETOS
SANCIÓN : 4 UIT

Lima, 24 de junio de 2014

ANTECEDENTES

1. El 14 de enero de 2014, complementado mediante escrito del 21 de febrero de 2014, la señora Thorne denunció a N.A. Edificaciones¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 20 de febrero de 2009, suscribió con la denunciada una minuta de compraventa para la adquisición del Departamento N° 4-B, Estacionamiento Doble N° 61 y Depósito N° 30, ubicados en la Avenida Angamos Números 1381-1391, distrito de Miraflores, por la suma de US\$ 261 600,00 dólares americanos;
 - (ii) El 15 de febrero de 2010, suscribió con la denunciada una cláusula adicional al contrato celebrado en febrero de 2009, por la cual se acordó el cambio del

¹ RUC N° 20516287722.

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

- Estacionamiento Doble N° 61, por dos (2) estacionamientos simples, para lo cual abonó una suma adicional de US\$ 4 800,00 dólares americanos;
- (iii) El 28 de septiembre de 2010, la denunciada le entregó las unidades inmobiliarias, sin que N.A. Edificaciones cumpliera con pagar la penalidad señalada en la cláusula 3.4 del contrato de compraventa por concepto de entrega tardía del inmueble;
- (iv) Mediante cartas notariales del 19 de enero, 4 de julio de 2011 y 30 de mayo de 2013, exigió a la denunciada que repare los defectos que aparecieron en su inmueble:
- a) Respecto a la puerta corrediza del dormitorio N° 2, la chapa se trababa y no tenía tope en el suelo;
 - b) En la puerta del dormitorio N° 3, el tope estaba torcido e instalado con un tornillo que venía del piso, el cual estaba oxidado, por lo que dejaba la puerta demasiado cerrada;
 - c) La puerta del baño principal no tenía tirador para poder jalarla con facilidad ni tampoco tenía tope en el piso;
 - d) El zócalo del dormitorio principal ubicado en la zona del closet cerca de la puerta del dormitorio, estaba despegado y tenía un pedazo roto con respecto a la pared;
 - e) El baño ubicado entre los dormitorios N° 2 y 3 tenía las losetas con los bordes quiñados y rotos (debajo del lavadero), resanaron una parte con pintura, pero estaban a una altura distinta del piso;
 - f) Respecto a la mampara de la sala:
 - los vidrios estaban rayados, por lo que debían cambiarlos por unos nuevos;
 - la puerta del lado derecho solo corría hasta la mitad (la guía o riel estaba malogrado y la luna estaba caída);
 - el estuco³ que daba hacia la terraza del inmueble se malogró, como consecuencia de las continuas vibraciones de la luna;
 - la denunciada se había comprometido a cambiar las lunas rayadas, arreglar la manija suelta, cambiar la guía del suelo para que pueda correr la luna del lado derecho, arreglar el estuco que se malogró debido a la vibración de la luna; sin embargo, no cumplió.
 - g) el estuco de la terraza debía ser reparado, en tanto se malogró cuando pusieron silicona a la mampara que conectaba dicho ambiente, las losetas del piso no estaban niveladas y el agua se empozaba; y, asimismo, la baranda que colocaron era insegura;
 - h) tuvo que cambiar los enchufes del departamento pues los colocados por la denunciada no eran los enchufes universales usados en el Perú;

³ Pasta que se utiliza para revestir paredes y techos.

- i) el drenaje del desagüe del área de la lavandería estaba malogrado, lo que impedía un correcto funcionamiento de la lavadora; y,
 - j) el timbre de la entrada del servicio estaba mal ubicado.
- (v) requirió a la denunciada que firme la escritura pública de compraventa del inmueble, pero no cumplió;
- (vi) la denunciada no estableció un servicio de posventa; y,
- (vii) la inmobiliaria no contaba con el Libro de Reclamaciones correspondiente.
2. La señora Thorne solicitó que la denunciada cumpla con:
- (i) Realizar las reparaciones de los defectos encontrados en el inmueble;
 - (ii) que la empresa garantice el buen funcionamiento de los bienes que adquirió;
 - (iii) que firme la escritura pública de compraventa del bien inmueble;
 - (iv) se sancione al proveedor denunciado y se le inscriba en el Registro de empresas infractoras del Indecopi; y,
 - (v) el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 2 de fecha 25 de marzo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante Secretaría Técnica) resolvió:

“(…)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 14 de enero de 2014, presentada por la señora María Rosa Thorne Larrabure de Buse contra N.A. Edificaciones S.A., por:

- *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
 - (i) *No habría cumplido con entregar el Departamento N° 4-B, Estacionamientos y el Depósito N° 30 en la fecha acordada conforme a lo establecido en el contrato de compraventa;*
 - (ii) *Habría incumplido con formalizar la transferencia de las unidades inmobiliarias que adquirió conforme a lo pactado con la denunciada; y,*
 - (iii) *habría incumplido con efectuar reparaciones en su Departamento, respecto a los desperfectos que se habrían presentado.*
- *presunta infracción al artículo 80° del Código, en tanto la denunciada no tiene un procedimiento de quejas ni habría implementado en servicio de posventa;*
- *presunta infracción del artículo 150° del Código, en tanto el establecimiento de N.A. Edificaciones no contaría con Libro de Reclamaciones; y,*
presunta infracción del artículo 18°, 19° y 24° del Código, en tanto N.A. Edificaciones no habría atendido los reclamos presentados por la denunciante.” [Sic]

4. EL 7 de abril de 2014, N.A. Edificaciones presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) Respecto a la entrega tardía del inmueble, señaló que en el contrato se estableció que la entrega sería en el mes de agosto de 2010, pero podía extenderse el plazo en caso el comprador optara por efectuar alguna modificación a los acabados. En tal sentido, indicó que la señora Thorne solicitó que se realicen modificaciones al departamento, conforme consta en el Presupuesto Adicional de Obra PAO-01, por lo que, no se generó penalidad alguna por incumplimiento del contrato en tanto el plazo se extendió;
- (ii) En el acta de entrega del departamento de fecha 28 de setiembre de 2010, la denunciante no dejó constancia de trabajos mal ejecutados y/o que se le hubiera entregado el inmueble con desperfectos, y respecto a los defectos señalados en la comunicación electrónica que la denunciante les remitió con fecha 19 de enero de 2011, indicó que no le eran exigibles, en tanto se originaron producto de la remodelación de interiores que efectuó la denunciante en su departamento;
- (iii) Respecto al presunto incumplimiento en la transferencia de las unidades inmobiliarias indicó que en la cláusula 4.2 del contrato se estableció que no se requería una escritura pública rectificatoria del contrato de compraventa. No obstante, efectuaron los trámites referidos a la independización, la inscripción en la Oficina Registral de Lima y Callao, conforme consta en la comunicación electrónica que enviaron a los propietarios del Edificio con fecha 17 de agosto de 2011;
- (iv) Respecto al Libro de Reclamaciones, señaló que desde el 8 de febrero de 2011, cuentan con el Libro el cual cumple con todos los requisitos legales establecidos en el artículo 4 del D.S. 011-2011-PCM, en tanto a partir de dicha fecha era exigible. Adicionalmente, indicó que la denunciante nunca solicitó el Libro de Reclamaciones; y,
- (v) Respecto al servicio de posventa, refirió que cuenta con dicho servicio y este ha sido implementado y administrado en conjunto con la administradora del Edificio (Acqua), conforme consta en los formatos de solicitud de servicio que fue utilizado por la propia denunciante.

ANÁLISIS

Cuestión Previa

Sobre la solicitud de inspección y pericia técnica

5. Mediante escrito del 16 de junio de 2014, la señora Thorne solicitó a la Secretaría Técnica la realización de una inspección ocular y una pericia técnica de oficio a fin de verificar los defectos evidenciados en el departamento materia de denuncia.

6. El literal e) del artículo 24º del Decreto Legislativo Nº 807⁴, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI establece que el Secretario Técnico se encuentra facultado para declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes.
7. Al respecto, teniendo en cuenta los medios probatorios aportados por las partes, la Comisión considera que cuenta con suficientes elementos de juicio para pronunciarse sobre los hechos materia de la denuncia, motivo por el cual corresponde actuar los medios probatorios ofrecidos que obran en el expediente.
8. Por lo expuesto, corresponde denegar la solicitud de realización de inspección y pericia presentada por la parte denunciante.

Sobre la imputación de cargos

9. En el presente caso, si bien la Secretaría Técnica imputó como presunta infracción a los artículos 18º, 19º y 24º del Código el hecho que N.A. Edificaciones no habría respondido los reclamos presentados por la denunciante, conforme a de lo actuado en el expediente⁵, se advierte que la señora Thorne cuestiona la falta de respuesta a los reclamos que presentó mediante cartas notariales de fechas 19 de enero de 2011, 4 de julio de 2011, 11 de marzo y 30 de mayo de 2013 en el plazo de Ley. En ese sentido, se procederá a analizar el hecho denunciado teniendo en consideración lo señalado por la denunciante por presunta infracción del artículo 24º, dejando de lado los artículos 18º y 19º del Código.

De la prescripción

10. El artículo 121º del Código establece que las infracciones administrativas prescriben a los dos (2) años, contado a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233º de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶

⁴ **Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.**

⁴ **Artículo 24º.-** El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

e) Declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan.

(...).

⁵ Escrito presentado por la denunciante con fecha 7 de abril de 2014.

⁶ **LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 121º.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

(en adelante, la LPAG). Por su parte, el artículo 233° de la referida Ley establece cuales son las reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de la prescripción⁷.

11. En ese sentido, para el cómputo del plazo de prescripción (y la operatividad de la suspensión de la prescripción) de dos años previsto este Colegiado aplicará, las reglas previstas en el artículo 233° de la LPAG, cuyo numeral 233.2 señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
12. Por otro lado, el artículo 23° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre las Funciones, Normas y Organización del Indecopi, establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, es decir, se inicia con la presentación del escrito de denuncia⁸.
13. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 121° del Código se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la LPAG y el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807.
14. En el presente caso, corresponde establecer si ha transcurrido el plazo de prescripción de 2 años que determine la pérdida de potestad de la autoridad administrativa para pronunciarse sobre la infracción denunciada por la señora Thorne, debiéndose determinar la infracción que se le imputa a la denunciada así

7

LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 233°.- Prescripción

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

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

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

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

8

DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI.-

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

como su naturaleza con la finalidad de contabilizar el plazo prescriptorio a que hace referencia el artículo 121° del Código.

Sobre el incumplimiento de entrega del Departamento, Estacionamiento y Depósito dentro del plazo acordado

15. De la revisión del expediente, se advierte que el 20 de febrero de 2009, la denunciante suscribió un contrato de compraventa con la denunciada respecto a las unidades inmobiliarias materia de denuncia. En dicho documento se estableció que la entrega se efectuaría aproximadamente en el mes de agosto de 2010.
16. Obra a fojas 24 y 25 copia del Acta de entrega de las unidades inmobiliarias a la denunciante, fechada el 28 de septiembre de 2010; en ese sentido, es a partir de ese momento que la señora Thorne tuvo la posibilidad de denunciar la presunta entrega tardía del inmueble.
17. Sin embargo, aun cuando tuvo la posibilidad de acudir a la autoridad administrativa, recién interpuso la denuncia el 14 de enero de 2014, luego de haber transcurrido más de tres años de la comisión de la presunta infracción.
18. Por consiguiente, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente por prescripción este extremo de la denuncia.

Respecto a que el denunciado no habría reparado los desperfectos que se habrían presentado en el Departamento

19. Mediante Resolución N° 1 de fecha 13 de febrero de 2014, se le requirió a la denunciante que cumpliera con:

“(...) Señalar la fecha en la que detectó la existencia de los supuestos desperfectos producidos en el inmueble materia de denuncia. (...)”

20. Mediante escrito del 21 de febrero de 2014, la señora Thorne absolvió el requerimiento señalando, lo siguiente:

“(...) No se trata de una sola fecha. Los diez desperfectos encontrados, se fueron dando escalonadamente desde la entrega del inmueble (28 de setiembre de 2010), los mismos que fueron detallados de manera clara, precisa y ordenada en mi carta notarial de fecha 19 de enero de 2010⁹. [Sic]

En nuestra carta notarial de fecha 19 de enero de 2011, detallamos todos y cada uno de los desperfectos materia de la denuncia. (...)”

⁹ Cabe señalar que si bien en su escrito, la denunciante señaló inicialmente que la carta notarial fue de fecha 19 de enero de 2010. Debe indicarse que, de la revisión de los medios probatorios y de los demás escritos que obran en el expediente, la fecha en que se remitió la carta notarial a N.A. Edificaciones fue el 19 de enero de 2011.

21. De la revisión del expediente, se advierte que la denunciante señaló que a partir del 28 de setiembre de 2010 evidenció los desperfectos en el inmueble; asimismo mediante carta notarial del 19 de enero de 2011, comunicó a la denunciada cada uno de los defectos que encontró.
22. En ese sentido, aun cuando tuvo la posibilidad de acudir a la autoridad administrativa, interpuso la denuncia el 14 de enero de 2014, luego de haber transcurrido más de dos años de la comisión de la presunta infracción.
23. Por consiguiente, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente por prescripción este extremo de la denuncia.

Sobre el deber de idoneidad

24. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹⁰.
25. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

Respecto a que N.A. Edificaciones habría incumplido con formalizar la transferencia de las unidades inmobiliarias que la denunciante adquirió

¹⁰

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

26. Al respecto, el denunciado señaló que efectuó los trámites referidos a la independización y la inscripción de los inmuebles en los Registros Públicos, lo que comunicó a los compradores –entre ellos, la denunciante– mediante correo electrónico del 17 de agosto de 2011, el cual fue puesto en conocimiento de la señora Thorne, con una copia que le dejaron en su domicilio.
27. Obra a fojas 155 y 156 copia del correo electrónico de fecha 17 de agosto de 2011, remitido por la señora María Lucía Rivera –representante de la denunciada– a los compradores del edificio; sin embargo, de la revisión del mencionado correo, la señora Thorne no fue incorporada como destinatario y no existe un cargo de recepción y/u otro que evidencie que el mismo le fue entregado en su domicilio.
28. Obra a fojas 153 copia del correo electrónico de fecha 29 de mayo de 2012, remitido por el señor Enrique Carrillo Thorne (sobrino de la denunciante) a la señora María Lucía Rivera, como representante de N.A. Edificaciones, indicándole, lo siguiente:

*"De: Enrique Carrillo Thorne [ecarrillo@terra.com.pe]
Para: María Lucía Rivera
Estimada María Lucía:*

*El contrato de compra venta de los inmuebles que han vendido a mi tía María Rosa Thorne Vda. de Buse, ya ha sido elevado a escritura pública en la notaría de Aníbal Corvetto. Mi tía María Rosa ya firmó, por lo que te agradecería que te comuniques con la notaría para que pasen con la escritura para que firmes (K-65723) o, tu te acercas a la Notaría a firmar, lo que más te convenga.
Me avisas para coordinar.
Enrique"*

29. Obra a fojas 32 y 33 copia de la carta notarial remitida por la señora Thorne el 30 de mayo de 2013 a la denunciada, en la que se aprecia lo siguiente:

*"Debo en primer lugar indicar, que me llama mucho la atención que ustedes no hayan tenido la cortesía de dirigirse a mi persona, cuando desde hace más de un año quiero comunicarme con ustedes, sin éxito. Tampoco contestan mi reclamo detallado en la carta de fecha 19 de enero de 2011, reiterado por carta de fecha 4 de julio de 2011 remitida por vía notarial, cuyas copias adjunto, **ni cumplen con suscribir la escritura pública del contrato de compra venta extendida por el Notario Público de Lima Dr. Aníbal Corvetto Romero (K-65723), pedida por carta de fecha 11 de marzo de 2013, cuya copia también acompaño.** (...)" (El subrayado y resaltado es nuestro)*

30. En ese orden de ideas, de acuerdo a los medios probatorios presentados por las partes, se puede concluir que:
- (i) La denunciada señaló que cumplió con los trámites referidos a la independización y la inscripción de los inmuebles en los Registros Públicos, lo cual comunicó a los propietarios del Edificio con fecha 17 de agosto de

- 2011; sin embargo, de la revisión de la comunicación señalada, se verificó que la misma no fue remitida a la señora Thorne, por lo que no es posible inferir del correo electrónico que el denunciado hubiera cumplido con comunicar y evidenciar que hubiera efectuado la transferencia del inmueble;
- (ii) Por el contrario, se ha verificado que desde el año 2012, se le requirió a la representante de N.A. Edificaciones, mediante correos electrónicos y cartas notariales¹¹, que se acercara a la Notaría Corvetto para la firma para que se proceda con la transferencia de las unidades inmobiliarias, pero no lo hizo;
 - (iii) La denunciada, a fin de acreditar lo alegado, pudo haber señalado la fecha en la que efectuó la transferencia ante Registros Públicos, presentara copia de la ficha registral, indicara la Notaría en la que se realizaron los trámites u otros que acrediten que había cumplido con formalizar la transferencia del inmueble que adquirió.

31. Por todo lo antes expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Respecto al Servicio Posventa

32. El artículo 80° literal a) de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹²⁸, establece que los proveedores deben implementar un servicio de posventa que ponga a disposición de sus clientes personal idóneo para ofrecer diferentes alternativas de contacto para la recepción de sugerencias, reclamos o solicitudes de servicios y dar respuesta dentro del plazo establecido e informar las causas ajenas que pueden afectar el cumplimiento de ello, así como establecer un procedimiento de quejas sencillo y rápido que incluya el registro y seguimiento de las mismas.

¹¹ Ver fojas 32, 33 y 153 del expediente.

¹² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 80°.- Servicio posventa

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

- a. Los períodos de garantía, que son establecidos por el proveedor de acuerdo con los siguientes criterios: (i) si son componentes o materiales, de acuerdo con lo establecido por el proveedor de los mismos; (ii) si son aspectos estructurales, como mínimo cinco (5) años desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad.
- b. El manual de uso del propietario, que debe contener como mínimo la descripción de los componentes del inmueble, los cuidados que hay que observar para el mantenimiento adecuado y los riesgos que pueden derivarse del mal uso.
- c. Disponer de personal idóneo y ofrecer diferentes alternativas de contacto para la recepción de sugerencias, reclamos o solicitudes de servicios.
- d. Ofrecer servicio de atención: dar respuesta dentro del plazo establecido por el proveedor e informar las causas ajenas al mismo que pueden afectar su cumplimiento.
- e. Establecer un procedimiento de atención de quejas sencillo y rápido que incluya el registro y seguimiento de las mismas.

Respecto a que N.A. Edificaciones no tendría un procedimiento de quejas ni habría implementado un servicio de posventa

33. En su denuncia, la señora Thorne señaló que N.A. Edificaciones no tenía implementado un servicio de posventa, mediante el cual brinden atención a sus requerimientos y no habría contado con un mecanismo especial para solicitar la reparación de los desperfectos ocurridos en su inmueble.
34. Respecto a la implementación del servicio de posventa, la denunciada manifestó que cuenta con dicho servicio el cual ha sido implementado y administrado de manera conjunta entre ellos y la administradora del Edificio (Acqua), conforme consta en los formatos de solicitud de servicio que fueron utilizados por la propia denunciante.
35. Obra a fojas 180 y 186 copia de unos documentos denominados “Ficha de Inspección” elaborado por la N.A. Edificaciones, que contienen lo siguiente:

Datos del Propietario	Solicitud de Servicio del Propietario	Observaciones del Inspector
María Rosa Thorne de Buse	Puerta de Baño de dormitorio principal esta dura	Puerta corrediza de baño principal no cierra
María Rosa Thorne de Buse	Falta tubos en closet's	Pendientes en dormitorios 2, 3 y dormitorio principal

36. Asimismo, obra a fojas 184 y 190, copia de unos documentos denominados “Ficha de Conformidad de Trabajos”, elaborada por la empresa N.A. Edificaciones, en la cual señaló que en atención a las observaciones presentadas por la denunciante, cumplió con efectuar los trabajos en su departamento, conforme se detalla a continuación:

Descripción del Trabajo Efectuado	Fecha de inicio	Fecha de Finalización
<i>Se desmontó y se arregló problema en puerta corrediza de baño principal. Se deja puerta en perfectas condiciones. (...)</i>	11/11/10	11/11/2010
<i>Se hizo la instalación de tubos en closet's de dormitorios 2 y 3 y en dormitorio principal</i>	17/11/10	17/11/10

37. Cabe señalar que todos los documentos mencionados en los párrafos 33 y 34 del presente procedimiento fueron suscritos por la señora Thorne y no han sido cuestionados por esta y fueron emitidos en aplicación de la garantía respectiva.
38. Al respecto, cabe indicar que corresponde a la denunciante acreditar el defecto, luego de ello, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

39. De la revisión de los medios probatorios obrantes en autos ha quedado evidenciado que N.A. Edificaciones atendió e informó a la denunciante en relación a los desperfectos ocurridos en su inmueble conforme lo solicitó, por lo que la denunciante accedió a un mecanismo especial para solucionar los defectos que evidenció en su Departamento.
40. Respecto al procedimiento de atención de quejas, si bien no existe certeza que la denunciada cuenta con un procedimiento de atención de quejas, se advierte que la señora Thorne no ha sustentado el por qué el denunciado no tendría implementado dicho servicio y, además, tampoco ha señalado la forma en la que pretendió hacer uso del referido servicio.
41. En ese sentido y considerando los hechos expuestos en los párrafos precedentes, la Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 80º del Código.

Sobre el Libro de Reclamaciones

42. El artículo 150º del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual. El Reglamento establece las condiciones, los supuestos y la demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.
43. De acuerdo a lo establecido en el artículo 4º del Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³(en adelante, el Reglamento), todo establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, el cual debe ser de naturaleza física o virtual.

Respecto a que el establecimiento de N.A. Edificaciones no contaría con Libro e Reclamaciones

44. Al respecto, N.A. Edificaciones señaló que la denunciante no precisó la fecha en la que habría solicitado el libro a efectos de advertir que no tenían éste. Asimismo, señaló que conforme al artículo 4 del D.S. 011-2011-PCM contaban con el Libro de Reclamaciones desde el 8 de febrero de 2011.

¹³ **DECRETO SUPREMO Nº 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 4º.- Características del Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, el cual debe ser de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual debe ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado.

(...)

45. A efectos de sustentar su posición el denunciado presentó copia de hojas del Libro de Reclamaciones en el establecimiento¹⁴:

000111

LIBRO DE RECLAMACIONES

EN CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571 Y SU REGLAMENTO D.S. 001-2001-PCM PROCEDEMOS A ABRIR EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL PROVEEDOR CUYOS DATOS SON LOS SIGUIENTES:

DATOS DE LA PERSONA JURÍDICA:
DENOMINACIÓN SOCIAL: N.A. EDIFICACIONES S.A.
NÚMERO DE R.U.C.: 20516287722
DIRECCIÓN: MIGUEL DASSO 134, OF. 502, SAN ISIDRO.
TELÉFONO: 421-5666

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL:
NOMBRE Y APELLIDOS: ANQ. MARÍA LUCÍA DEL CARMEN RIVERA FERNÁNDEZ
NÚMERO DE DNI: 05243005
NOMBRE DEL LIBRO: LIBRO DE RECLAMACIONES
FOLIOS: 050

LIMA, 01 DE ABRIL DEL 2011


FIRMA DEL REPRESENTANTE
MARÍA LUCÍA RIVERA FERNÁNDEZ
Gerente General
N.A. EDIFICACIONES S.A.

Hoja de Reclamaciones

Fecha:	Día	Mes	Año	N°	01	000111
Nombre:						
Domicilio:						
Distrito:		Departamento:		Ciudad / Localidad:		País:
Estado:		Telf.:		E-mail:		DNI:
Padre o Madre:						
Lugar, Fecha y Hora de la Ocurrencia:						
Condiciones de la Relación de Consumo:				Crédito/ Contado Pagado		SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
				Reclamo (1)		Queja (2)
Del Proveedor: Nombre o Razón Social:						
R.U.C. N°:		Dirección:				
Teléfono:		E-mail:				
Fecha:						
Consumidor				Proveedor		

(1) Reclamo: Discrepancias voluntarias o no voluntarias o errores.
(2) Queja: Reclamación que no involucra a los productos o servicios o procesos o procedimientos de la empresa.

Base Legal Ley 20071-DG-011-2011-PCM

46. En el marco del expediente N° 1718-2013/CC2 en el procedimiento seguido por los señores Hans Carlos Andrés Buse Thorne y María Beatriz Acurio Jaramillo contra N.A. Edificaciones, se realizó el día 21 de mayo de 2014 una inspección en

¹⁴ Ver fojas 161 y 162 del expediente.

el local de la denunciada a fin de verificar si la denunciada cuenta con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento; por lo que, considerando que el hecho materia de denuncia seguido en dicho procedimiento es aplicable al presente caso pues la señora Thorne también denunció que N.A. Edificaciones no tenía el mencionado libro; mediante Resolución 5 de fecha 2 de junio de 2014, la Secretaría Técnica dispuso incorporar al presente copia del acta de inspección y las fotografías que se tomaron en dicha diligencia, verificándose que la denunciada cuenta con el Libro de Reclamaciones¹⁵.

47. El artículo 162° de la Ley 27444 , Ley de Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente:

“Artículo 162°.- Carga de la prueba

(...)

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

48. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, estipula que:

“Carga de la prueba.-

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

49. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente se ha verificado que el denunciado tiene en su establecimiento el Libro de Reclamaciones, conforme se corroboró en la inspección efectuada en mayo de 2014.
50. Sin perjuicio de lo expuesto, esta Comisión considera que la señora Thorne tampoco precisó la fecha en la que solicitó el mencionado libro y, además, pudo haber presentado, medios probatorios tales como una grabación, fotografías y/o una constatación notarial o policial en la cual se apreciara que N.A. Edificaciones no contaba con el Libro de Reclamaciones.
51. Por lo tanto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 150° del Código.

Sobre el deber de respuesta a los reclamos

¹⁵

Extracto del acta de inspección del día 21 de mayo de 2014:

“En presencia de la señora María Lucía del Carmen Rivera Fernández, con DNI N° 08243005, gerente general de N.A. Edificaciones, se procedió a verificar la existencia del Libro de Reclamaciones, constándose lo siguiente: El libro se adquirió el 1 de abril del 2011, hasta la fecha no cuenta con ningún reclamo o queja, se está procediendo a retirar la hoja de reclamación N° 1, anulando las dos copias (proveedor y consumidor) (...)”

M-CPC-05/1A

52. El artículo 24º literal 24.1¹⁶ del Código, establece la obligación por parte de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios. Adicionalmente, la norma señala que el referido plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que se pone en conocimiento del consumidor antes de que culmine el plazo inicial.

Respecto a que N.A. Edificaciones no habría atendido los reclamos presentados por la denunciante

53. La señora Thorne denunció que N.A. Edificaciones no habría cumplido con responder los reclamos presentados mediante carta de fecha 19 de enero de 2011¹⁷ y cartas notariales de fechas 4 de julio de 2011¹⁸, 11 de marzo¹⁹ y 30 de mayo de 2013²⁰. Cabe señalar que las cartas de enero y julio de 2011 versan sobre reclamos por los desperfectos del inmueble y las cartas de marzo y mayo de 2013 versan sobre los reclamos referidos a la falta de transferencia de las unidades inmobiliarias.
54. Al respecto, cabe señalar que el denunciado no ha manifestado su posición respecto a este extremo de la denuncia.
55. De la revisión del expediente, ha quedado acreditado el envío de los reclamos a N.A. Edificaciones; sin embargo, la denunciada no ha demostrado haberlos contestado ni tampoco ha manifestado su posición junto a sus descargos.
56. Asimismo, de la revisión del expediente, se advierte que no obra medio probatorio alguno que acredite que el denunciado hubiera respondido los reclamos interpuestos.

En consecuencia, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción del artículo 24º del Código.

¹⁶

LEY Nº 29579, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 24º.- Servicio de atención de reclamos

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

¹⁷

Ver foja 26 del expediente.

¹⁸

Ver foja 29 del expediente.

¹⁹

Ver foja 34 del expediente.

²⁰

Ver foja 32 y 33 del expediente.

Sobre las medidas correctivas solicitadas

57. El artículo 114º del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
58. 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 anterior²¹. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro²².

21

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

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

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

22

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

M-CPC-05/1A

59. La señora Thorne solicitó que la denunciada cumpla con:
- (i) Realizar las reparaciones de los defectos encontrados en el inmueble;
 - (ii) que la empresa garantice el buen funcionamiento de los bienes que adquirió; y,
 - (iii) que firme la escritura pública de compraventa del bien inmueble,
60. En el presente caso, se ha declarado fundado que la denunciada no cumplió realizar la transferencia de las unidades inmobiliarias que adquirió.
61. Respecto al punto (i) y (ii) en la medida que dichos extremos no han sido declarados fundados en el presente procedimiento, corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas.
62. Respecto al punto (iii), ha quedado acreditado que N.A. Edificaciones no cumplió con formalizar la transferencia de las unidades inmobiliarias, por lo que corresponde ordenar a N.A. Edificaciones, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con formalizar la escritura pública de compraventa de los inmuebles que la señora Thorne adquirió.
63. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, los denunciados deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Nº 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS Nº1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125º del Código de Protección y Defensa del Consumidor²³, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS Nº 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción²⁴.

-
- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
 - b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
 - c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
 - d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
 - e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
 - f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
- El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

²³ **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

²⁴ **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117º.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

64. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil²⁵.

Graduación de la sanción

65. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.
66. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros²⁶.

Respecto a que N.A. Edificaciones no cumplió con formalizar la escritura pública de compraventa

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

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

25

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

26

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

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

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

M-CPC-05/1A

- (i) **Daño resultante de la infracción:** la conducta infractora de N.A. Edificaciones ocasionó un perjuicio a la señora Thorne, transcurrió un tiempo prolongado desde la entrega de las unidades inmobiliarias que adquirió pero puede hacer uso de todos los atributos que le confiere el derecho de propiedad, por lo que ha teniendo que acudir a la administración para que se emplace al denunciado a cumplir con la formalización respectiva.
 - (ii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector que ofrece tales servicios, en la medida que se produce desconfianza en los consumidores quienes observarían que los proveedores que se dedican a la venta y construcción de inmuebles no cumplen con la transferencia de los inmuebles que sus clientes adquieren.
 - (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la incorrecta aplicación de las penalidades que acuerdan.
68. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde una amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
69. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer una multa ascendente a DOS (2) UIT.

Respecto a la falta de respuesta a los reclamos remitidos por la denunciante

70. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** El daño ocasionado a la denunciante estuvo dado por la incertidumbre generada por la falta de respuesta respecto a los reclamos, la cual no les habría permitido, en su oportunidad adoptar medidas referidas a los hechos descritos en las comunicaciones notariales remitidas al proveedor denunciado.
 - (ii) **Efectos generados en el mercado:** Se ha producido un daño al mercado en general, en la medida que el proveedor, al no responder los reclamos de sus usuarios, puede generar desconfianza en todos los proveedores, puesto que los consumidores podrían presumir que todos ellos incumplen con su obligación legal de responder un reclamo en un plazo no mayor a 30 días

calendario.

- (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de atención por parte de los proveedores a los reclamos efectuados.

71. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde sancionar a N.A. Edificaciones con una multa ascendente a DOS (2) UIT.

Multa Final

72. Tomando en consideración las sanciones que la presente instancia ha señalado para cada una de las infracciones detectadas, la Comisión considera que la multa final que corresponde aplicar a N.A. Edificaciones asciende a CUATRO (4) UIT, conforme al siguiente detalle:

Infracciones incurridas por la denunciada		Sanción
1	<i>Respecto a que la denunciada no cumplió con formalizar la transferencia de las unidades inmobiliarias que la denunciante adquirió</i>	2 UIT
2	<i>Respecto a la falta de respuesta a los reclamos remitidos a la denunciada</i>	2 UIT
MULTA FINAL		4 UIT

Sobre las costas y costos del procedimiento

73. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²⁷, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
74. En la medida que ha quedado evidenciado que N.A. Edificaciones incurrió en infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión

²⁷

LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

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

considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la señora Thorne las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00²⁸.

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

RESUELVE

PRIMERO: Declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por la señora María Rosa Thorne Larrabure de Buse contra N.A. Edificaciones S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el denunciado: (i) habría entregado tardíamente las unidades inmobiliarias que la denunciante adquirió; y, (ii) habría incumplido con efectuar las reparaciones en su Departamento, respecto a los desperfectos que se habrían presentado.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora María Rosa Thorne Larrabure de Buse contra N.A. Edificaciones S.A. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no cumplió con formalizar la transferencia de las unidades inmobiliarias que adquirió la señora Thorne.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora María Rosa Thorne Larrabure de Buse contra N.A. Edificaciones S.A. por infracción al artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el denunciado no atendió los reclamos efectuados por la denunciante mediante cartas notariales.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora María Rosa Thorne Larrabure de Buse contra N.A. Edificaciones S.A. por presunta infracción al artículo 80° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que la denunciada no tendría un mecanismo de atención de quejas ni implementado el servicio de posventa.

QUINTO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora María Rosa Thorne Larrabure de Buse contra N.A. Edificaciones S.A. por presunta infracción al artículo 150°

²⁸Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto N.A. Edificaciones cuenta con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento.

SEXTO: Ordenar a N.A. Edificaciones S.A. para que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con formalizar la escritura pública de compraventa de las unidades inmobiliarias que la señora Thorne adquirió.

SEPTIMO: Sancionar a N.A. Edificaciones S.A. con una multa ascendente a CUATRO (4) Unidades Impositivas Tributarias, conforme al siguiente detalle:

<i>Infracciones incurridas por la denunciada</i>		<i>Sanción</i>
1	<i>Respecto a que la denunciada no cumplió con formalizar la transferencia de las unidades inmobiliarias que la denunciante adquirió</i>	2 UIT
2	<i>Respecto a la falta de respuesta a los reclamos remitidos a la denunciada</i>	2 UIT
MULTA FINAL		4 UIT

Cabe señalar, que las referidas multas serán rebajadas en 25% si la empresa denunciada cancela el monto de las mismas con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Ordenar a N.A. Edificaciones S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por la señora María Rosa Thorne Larrabure de Buse. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

NOVENO: Disponer la inscripción de N.A. Edificaciones S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida³⁰.

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

VÍCTOR SEBASTIÁN BACA ONETO
Presidente

29

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

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

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

30

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

M-CPC-05/1A

RESOLUCIÓN FINAL N° 1624-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : JORGE LAM WONG (EL SEÑOR LAM)
MARIA IRENE PINTO TEJADA (LA SEÑORA PINTO)
JEAN CHRISTOPHE GONTY (EL SEÑOR GONTY)
ANGEL DAVID RODRIGUEZ MUELAS (EL SEÑOR
RODRIGUEZ)
GIULIANA DEL CARMEN BAZÁN BARDALES (LA SEÑORA
BAZÁN)
DENUNCIADO : CONTRATISTAS GENERALES JJ MAYTA S.A.C.
(CONTRATISTAS)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO POR
CONCILIACIÓN
DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 25 de junio de 2014

ANTECEDENTES

1. El 5 de febrero de 2014, complementado con escrito del 10 de marzo de 2014, el señor Lam presentó una denuncia contra CONTRATISTAS¹ por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 23 de junio de 2012, celebró un Contrato de Compraventa de Bien Futuro con la denunciada a fin de adquirir el Departamento N° 401 y estacionamiento N° 12, ubicado en Jr. Delucchi N° 201 y 203 por un monto ascendente de US\$ 132,000.
 - (ii) La fecha de entrega del referido inmueble se pactó para el 15 de mayo de 2013; sin embargo, a la fecha aún no ha sido entregado.
 - (iii) CONTRATISTAS modificó el diseño del departamento vendido en planos, sin previo aviso o autorización, en tanto que:
 - i. Redujeron el tamaño de uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor.
 - ii. Las cocheras 11 y 12 no cuentan con acceso directo al edificio a través de una escalera como muestra el plano.

¹ Con RUC N° 20518248732.

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

- (iv) Los acabados no coinciden con los de la minuta de compraventa y en algunos casos se hicieron con otros materiales:
 - i. Los fondos de los muebles de melanine son cremas pese a que son de color blanco, ya que el pintado lo efectuaron con material restante.
 - ii. La grifería de los baños no es marca Vainsa.
 - iii. Los inodoros y lavatorios no son marca trébol, son marca khor.
- (v) Los ascensores correspondientes al interior de edificio y de las personas con discapacidad aún no han sido instalados y tendrían una capacidad para 4 personas pese a que el contrato señala que es para 6 personas.
- (vi) Pretendería que firme un acta de entrega pese a que no se cumplen con los puntos que se indican:
 - i. No se ha realizado el cableado del sistema contraincendios ni la instalación de los sensores;
 - ii. No es posible usar el estacionamiento;
 - iii. no se ha instalado aún el intercomunicador; y,
 - iv. el acta de entrega no cumple con lo vendido en el contrato de compraventa.

2. El señor Lam solicitó lo siguiente:

- (i) Pago de US\$ 1000, 00 por cada mes de retraso teniendo como fecha de inicio el 15 de mayo de 2013, fecha en la que se debió entregar el departamento.
- (ii) Corrección del departamento según el plano con el que se vendió o el pago de US\$ 5000.
- (iii) Corrección de los acabados según contrato (sanitarios y griferías).
- (iv) Instalación de ascensor de 6 pasajeros según contrato.
- (v) Instalación de sistema contraincendios incluyendo cableado e instalación de sensores.
- (vi) Instalación de un sistema intercomunicador y auricular en el departamento.
- (vii) Pago de S/. 2000, 00 por el tiempo perdido.
- (viii) Se sancione a la denunciada.
- (ix) El pago de las costas y costos.

3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 11 de marzo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante la, Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia en contra de CONTRATISTAS, señalando lo siguiente:

“(...)

PRIMERO: *admitir a trámite la denuncia de fecha 5 de febrero de 2014 presentada por el señor Jorge Lam Wong contra Contratistas Generales JJ Mayta S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18º, 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*

- i. No habría cumplido con entregar al denunciante los inmuebles adquiridos dentro del plazo pactado, el cual habría vencido el día 15 de mayo de 2013.*
- ii. El departamento tendría un diseño diferente a lo contratado en tanto que habrían reducido el tamaño de uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor.*
- iii. El departamento tendría un diseño diferente a lo contratado en tanto no habrían construido las escaleras en la zona de las cocheras 11 y 12 que permitirían un acceso directo al edificio.*
- iv. Los acabados de los departamentos son diferentes a lo contratado:*

- (i) *Fondos de mueble de melamine son cremas cuando el mueble es blanco, efectuado con material restante.*
 - (ii) *La grifería de los baños nos es marca Vainsa.*
 - (iii) *Los inodoros y lavatorios no son marca trébol, son marca khor.*
- v. *Los ascensores correspondientes al interior de edificio y de los discapacitados aún no han sido instalados y tendrían una capacidad para 4 personas pese a que el contrato señala que es para 6 personas.*
- vi. *Pretendería que firme un acta de entrega pese a que no se cumplen con los puntos que se indican en aquel como:*
- i. *No se ha realizado el cableado del sistema contra incendios ni la instalación de los sensores;*
 - ii. *el estacionamiento no es posible usarlo;*
 - iii. *no se ha instalado aun el intercomunicador; y,*
 - iv. *el acta de entrega no cumple con lo vendido en el contrato de compra venta.*
- vii. *Por presunta infracción de los artículos 1.1º literal b) y 2.1º del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría informado al denunciante sobre las modificaciones que se iban a efectuar en el cuarto para ampliar el tamaño del comedor y en la zona de la cochera” [Sic].*

4. En sus descargos, CONTRATISTAS señaló lo siguiente:

- (i) En la cláusula sexta de la minuta de compraventa se fijó que la fecha de entrega sería el 15 de mayo de 2013, el cual se prolongaría por el plazo de 60 días hábiles.
- (ii) El señor Lam tenía conocimiento de la prórroga, en tanto sabía sobre el incumplimiento de algunos proveedores.
- (iii) La modificación en las medidas en uno de los cuartos y del comedor del departamento del señor Lam se efectuaron porque han tenido que continuar con la construcción siguiendo la estructura de la viga existente en tanto que el denunciante solicitó que el baño común fuera modificado por lo que se corrió la pared del dormitorio.
- (iv) El plano que se puso en conocimiento del señor Lam estaba sujeto a replanteo por lo cual no se construyeron las escaleras en la zona de la cochera del señor Lam.
- (v) Si los acabados son diferentes a lo contratado es por comodidad de los denunciantes.
- (vi) La empresa contratada para la instalación de los ascensores no cumplió con su obligación, pese a que se le canceló la totalidad del trabajo.

5. El 4 de abril de 2014, se llevó a cabo una diligencia de inspección sobre el bien materia de denuncia con la presencia de las partes.

6. El 4 de abril de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, al verificar la existencia de intereses de terceros respecto a los presuntos defectos en las áreas comunes del edificio materia de denuncia, colocó en el *hall* de entrada del mismo un comunicado dirigido a los propietarios de los otros departamentos, a fin de que se apersonen al procedimiento iniciado por el señor Lam, de considerarlo pertinente.

7. Mediante Resolución N° 5 del 14 de mayo de 2014 se resolvió tener como apersonados al presente procedimiento respecto a las áreas

comunes a la señora Pinto, al señor Gonty, al señor Rodríguez y a la señora Bazán.

8. El 30 de mayo de 2014, se llevó a cabo una audiencia de conciliación en la cual el señor Lam llegó a un acuerdo conciliatorio con CONTRATISTAS respecto a los siguientes defectos que se habrían presentado en su departamento y cochera: (i) el departamento tendría un diseño diferente a lo contratado en tanto no habrían construido las escaleras en la zona de las cocheras 11 y 12 que permitirían un acceso directo al edificio, (ii) la grifería de los baños nos es marca Vainsa, (iii) los inodoros y lavatorios no son marca trébol, son marca khor, (iv) no se realizó la instalación de los sensores contraincendios, conforme se observa del acta:

“(...)

Luego de intercambiar sus puntos de vista respecto de los hechos materia de denuncia, las partes establecieron la siguiente fórmula conciliatoria:

- *Respecto a que no habrían construido las escaleras en la zona de las cocheras 11 y 12 que permitirían un acceso directo al edificio: en tanto que ya construyeron las escaleras al edificio, la parte denunciada se compromete a instalar una puerta corrediza para el ingreso al edificio desde su cochera, el cual estará instalado el día 15 de junio de 2014.*
- *La grifería de los baños no es marca vainsa: la parte denunciada se compromete a que el 7 de junio de 2014, la grifería de los baños (lavatorio y ducha) serán cambiados a la marca vainsa, para ello, la parte denunciante se compromete a entregar la llave de su departamento al denunciado el día lunes 2 de junio de 2014, previo inventario de los bienes del señor Lam que deberán de efectuar ambas partes.*
- *Los inodoros y lavatorios no son marca trébol: la parte denunciada se compromete a que el 7 de junio de 2014, el inodoro y el lavatorio serán cambiados a la marca trébol; y que el inodoro será de one piece, para ello, la parte denunciante se compromete a entregar la llave de su departamento al denunciado el día lunes 2 de junio de 2014, previo inventario de los bienes del señor Lam que deberán de efectuar ambas partes.*
- *No se realizó la instalación de los sensores contraincendios: la parte denunciada se compromete a que el 7 de junio de 2014 instalarán los sensores.*

Las partes aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento iniciado contra la parte denunciada sobre lo acordado, siendo de su responsabilidad la realización de las acciones necesarias para concretar el acuerdo adoptado en la fecha.” [Sic].

9. Asimismo, en la misma audiencia de conciliación, el señor Lam manifestó su voluntad de desistirse de sus pretensiones iniciados en contra de CONTRATISTAS, respecto a los siguientes defectos presentados en su departamento y estacionamiento: (i) el departamento tendría un diseño diferente a lo contratado en tanto que habrían reducido el tamaño de uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor, (ii) los fondos de los muebles de melamine serían cremas pese a que el mueble es blanco, (iii) no se habría realizado el cableado contraincendios; (iv) no sería posible el uso del estacionamiento, (v) no se habría instalado aun el intercomunicador, (vi) el acta de entrega no habría cumplido con lo vendido en el contrato de compraventa, conforme se observa de lo siguiente:

“(...)

(i) Las partes intercambiaron sus puntos de vista; siendo que la parte denunciante deja constancia que se desiste de las siguientes pretensiones:

1. *El departamento tendría un diseño diferente a lo contratado en tanto que habrían reducido el tamaño de uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor.*

2. Fondos de mueble de melamine son cremas cuando el mueble es blanco, efectuado con material restante.
 3. No se ha realizado el cableado contra incendios.
 4. El estacionamiento no es posible usarlo.
 5. No se ha instalado aun el intercomunicador.
 6. El acta de entrega no cumple con lo vendido en el contrato de compra venta" [Sic].
10. Cabe señalar que respecto a los extremos referidos a que: (i) la denunciada no habría cumplido con entregar al señor Lam los inmuebles adquiridos dentro del plazo pactado, (ii) los ascensores del edificio y de las personas con discapacidad aún no habrían sido instalados y tendrían una capacidad para 4 personas pese a que el contrato señala que es para 6; y, (iii) el denunciado no habría informado al señor Lam sobre las modificaciones que se iban a efectuar en uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor y en la zona de la cochera; CONTRATISTAS y el señor Lam no llegaron a un acuerdo conciliatorio.

ANÁLISIS

Sobre el acuerdo conciliatorio

Sobre los defectos presentados en el departamento y cochera del denunciante referidos a: (i) el departamento tendría un diseño diferente a lo contratado en tanto no habrían construido las escaleras en la zona de las cocheras 11 y 12 que permitirían un acceso directo al edificio, (ii) la grifería de los baños no sería marca Vainsa, (iii) los inodoros y lavatorios no sería marca trébol, sino marca khor, (iv) no se habría realizado la instalación de los sensores contra incendios

11. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual -con la intervención de un tercero neutral-, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
12. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
13. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de intereses privados surgidos entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad de las partes de concluir el procedimiento, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente³.

³

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 29º.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

14. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
15. Conforme se desprende del acta de audiencia de conciliación celebrada el 30 de mayo de 2014, el señor Lam y CONTRATISTAS llegaron a un acuerdo conciliatorio respecto a algunos de los defectos presentados en los inmuebles de propiedad del señor Lam referidos a: (i) el departamento tendría un diseño diferente a lo contratado en tanto no habrían construido las escaleras en la zona de las cocheras 11 y 12 que permitirían un acceso directo al edificio, (ii) la grifería de los baños no sería marca Vainsa, (iii) los inodoros y lavatorios no son marca trébol, son marca khor; y, (iv) no se ha realizado la instalación de los sensores contra incendios.
16. La Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que las presuntas infracciones cometidas por CONTRATISTAS solo afectarían a los inmuebles del señor Lam.
17. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Lam en contra de CONTRATISTAS, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes respecto a algunas de las imputaciones referidas a los inmuebles de propiedad del señor Lam, como son: (i) el departamento tendría un diseño diferente a lo contratado en tanto no habrían construido las escaleras en la zona de las cocheras 11 y 12 que permitirían un acceso directo al edificio, (ii) la grifería de los baños no sería marca Vainsa, (iii) los inodoros y lavatorios no serían marca trébol, sino marca khor, (iv) no se habría realizado la instalación de los sensores contra incendios.

Sobre el desistimiento de la pretensión

Sobre los defectos imputados contra Contratistas referidos al departamento y al estacionamiento del señor Lam: (i) el departamento tendría un diseño diferente a lo contratado en tanto habrían reducido el tamaño de uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor, (ii) los fondos de los muebles de melamine serían cremas pese a que el mueble es blanco, pintado efectuado con material restante, (iii) no se habría realizado el cableado contra incendios; (iv) el estacionamiento no sería posible usarlo, (v) no se habría instalado el intercomunicador, (vi) el acta de entrega no cumple con lo vendido en el contrato de compra venta.

18. El artículo 189° inciso 4 de la Ley N° 27444⁴, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el desistimiento de la pretensión impedirá

⁴ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 189°.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

(...)

promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa, y sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.

19. Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento del denunciante, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.
20. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
21. En el acta de conciliación del 30 de mayo del 2014, el señor Lam manifestó su voluntad de desistirse de sus pretensiones respecto a los siguientes defectos que se habrían presentado en los inmuebles de su propiedad: (i) el departamento tendría un diseño diferente a lo contratado en tanto que habrían reducido el tamaño de uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor, (ii) los fondos de los muebles de melamine serían cremas pese a que el mueble es blanco, pintado efectuado con material restante, (iii) no se habría realizado el cableado contra incendios; (iv) el estacionamiento no sería posible usarlo, (v) no se ha instalado el intercomunicador, (vi) el acta de entrega no cumple con lo vendido en el contrato de compra venta.
22. De lo actuado en el expediente no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación; por lo que corresponde aceptar el desistimiento y dar por concluido el procedimiento respecto de dichos extremos.

Sobre el deber de idoneidad

23. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁵.

El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento (...).

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 18°.- Idoneidad

24. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
- (i) *Sobre el área común*
25. Los denunciantes señalaron que los ascensores correspondientes al interior del edificio aún no han sido instalados y tendrían una capacidad para 4 personas pese a que el contrato señala que es para 6 personas.
26. A fin de sustentar sus alegaciones, los denunciantes adjuntaron sus contratos de compraventa de bien futuro⁶ celebrados con la empresa denunciada en los cuales se verifica que CONTRATISTAS se obligó a instalar dos ascensores para seis pasajeros.

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

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

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

Artículo 19º.- Obligación de los proveedores

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

Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

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

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

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

⁶ Ver fojas 12 al 23, 133 al 142, 144 al 151, 153 al 161 del expediente.

27. Asimismo, en la diligencia de inspección⁷ realizada en el edificio donde habitan los denunciantes, el funcionario designado dejó constancia de que los ascensores aún no habían sido instalados. Asimismo, en el acta que se levantó, la empresa denunciada señaló que estos tenían un aforo para cuatro personas.
28. De los medios probatorios citados, se observa que la empresa denunciada se obligó a instalar dos ascensores con capacidad para 6 personas; sin embargo, no cumplió con la prestación a su cargo.
29. Si bien en su escrito de descargos, CONTRATISTAS señaló que la no instalación de los ascensores se debió a que la empresa que contrató no cumplió con su obligación a pesar de que ellos cumplieron con cancelar dichos bienes, tal hecho no lo exime de responsabilidad.
30. En efecto, en tanto CONTRATISTAS fue la empresa que se obligó frente a los denunciantes respecto a la venta de inmuebles con ascensores, dicha empresa debió realizar las gestiones correspondientes para cumplir con instalar dichos bienes con las características ofrecidas en el plazo pactado. Asimismo, CONTRATISTAS no ha presentado ningún medio probatorio que permita demostrar que exigió a su proveedor el cumplimiento de la instalación de los ascensores.
31. Por lo expuesto, en la medida que ha quedado acreditado la falta de instalación de los ascensores en el edificio y que según lo señalado por la denunciada el aforo de los ascensores sería para cuatro personas y no para seis, incumplimiento lo estipulado en el contrato, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(ii) Sobre la áreas de propiedad del señor Lam

32. El señor Lam manifestó que Contratistas no le entregó el departamento y el estacionamiento que adquirió dentro del plazo pactado, esto es, el 15 de mayo de 2013.
33. En su escrito de descargos, la empresa denunciada señaló que originalmente pactó la entrega para el 15 de mayo de 2013; sin embargo, debido al incumplimiento de sus proveedores y porque el señor Lam le solicitó que se realicen algunas modificaciones en su departamento, dicha fecha se extendió, por lo que la entrega se realizó finalmente el 22 de febrero de 2014.
34. Obra en el expediente la minuta de compraventa⁸ la que señala en su cláusula sexta lo siguiente:

⁷ Ver fojas 100 al 104 del expediente.

⁸ Ver fojas 12 al 23 del expediente.

“Los inmuebles serán entregados a LA COMPRADORA el día 15 de mayo de 2013, previa suscripción de la correspondiente acta de entrega física de bienes, salvo fuerza mayor, caso fortuito o incumplimiento de terceros; que generen retraso en la culminación de las obras internas relativas a los INMUEBLES, en cuyo caso LA VENDEDORA, podrá prolongar el plazo de entrega de los inmuebles materia de transferencia, por un plazo que no deberá de exceder los 60 días calendarios, fecha límite de entrega, incluyendo el levantamiento de todas las observaciones realizadas al momentos de la entrega de los inmuebles (...).”

35. Asimismo, obra en el Expediente, una carta del 27 de enero de 2014⁹ remitida por CONTRATISTAS al Banco Continental en la que señala que los departamentos del edificio Multifamiliar Delucchi serán entregados el 1 de febrero de 2014. Sin embargo, conforme el Acta de Entrega de los inmuebles, la entrega se realizó el 22 de febrero de 2014.
36. Como puede verse, si bien se pactó la entrega de los inmuebles para el 15 de mayo de 2013, estos no fueron entregados hasta el 22 de febrero de 2014¹⁰, es decir, fuera de la fecha pactada.
37. Si bien la Constructora señaló que la demora en la entrega se debió al incumplimiento de terceros y a las modificaciones que solicitó el señor Lam, no ha presentado un medio probatorio que justifique la demora de más de ocho meses.
38. Asimismo, de la lectura de la cláusula sexta del contrato, se advierte que en caso se prolongue la entrega del inmueble, esta no excederá los 60 días; sin embargo, en el presente caso, ésta se extendió por más de ocho meses de la fecha pactada.
39. Por lo expuesto corresponde declarar fundada la denuncia en tanto que CONTRATISTAS no entregó los inmuebles en el plazo pactado.

Sobre el deber de información

40. El artículo 1º inciso 1.1 b) del Código, regula el derecho del consumidor a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios¹¹.

⁹ Ver foja 11 del expediente.

¹⁰ Ver foja 48 al 50 del expediente.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derechos de los consumidores.-**

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

(...)

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

(...)

41. Por su parte, el artículo 2º del Código establece la obligación del proveedor de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios, información que debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, en idioma castellano¹².
42. El señor Lam manifestó que Contratistas no le habría informado sobre las modificaciones que se iban a efectuar en uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor, y en la zona de la cochera.
43. En su escrito de descargos, la empresa denunciada reconoció que se realizaron modificaciones al departamento del señor Lam en tanto que han tenido que continuar con la construcción siguiendo la estructura de la viga existente porque el denunciante solicitó que el baño común fuera modificado, por lo que se “corrió” la pared del dormitorio; sin embargo, de los planos del departamento se verifica que el baño común no se relaciona con el cuarto modificado que alega el señor Lam¹³, pues estos se encuentran en lados opuestos.
44. Al respecto, cabe señalar que la empresa denunciada no presentó medio probatorio que acredite que informó al denunciante sobre las modificaciones a realizar en su departamento.
45. Con respecto a la modificación en la cochera del señor Lam, la empresa denunciada señaló que si bien en los planos figuraban escaleras en la zona de la cochera; estos estaban sujetos a replanteo según lo estipulado en el contrato; sin embargo, de la revisión del contrato de compraventa suscrita por las partes no se verifica que la denunciada informó al señor Lam que los planos podían ser modificados.
46. Por lo antes expuesto, la Comisión es de la opinión que CONTRATISTAS realizó modificaciones en el departamento del señor Lam y en la zona de su estacionamiento, sin informar previamente al denunciante sobre los mismos.

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2º.- Información relevante.-**

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

2.2. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

¹³ Ver fojas 22, 91, 92 y 93 del expediente.

47. Por lo antes expuesto, esta Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo del procedimiento por presunta infracción a los artículos 1.1° literal b) y 2° del Código.

De la medidas correctivas

48. Los artículos 114º, 115º y 116º del Código¹⁴ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
49. Del escrito de denuncia, el señor Lam solicitó como medida correctiva: (i) el pago de US\$ 1000 Dólares Americanos por cada mes de retraso teniendo como fecha de inicio el 15 de mayo de 2013, fecha en la que se debió entregar el departamento; (ii) corrección del departamento según el plano con que se vendió el departamento o el pago de US\$ 5000,00; (iii) corrección de los acabados según contrato (sanitarios y griferías); (iv) instalación de ascensor de 6 pasajeros según contrato; (v) instalación de sistema contraincendios incluyendo cableado e instalación de sensores; y, (vi) instalación de sistema intercomunicador incluyendo el auricular instalado en el departamento.
50. Del análisis efectuado en la presente resolución se ha determinado que la empresa denunciada tiene responsabilidad administrativa respecto de los hechos consistentes en la falta de instalación del ascensor y en el aforo del mismo, en tanto que los ascensores tendrían capacidad para 4 personas, en lugar de 6; sobre la demora en la entrega del departamento y la cochera al señor Lam; y, la falta de información sobre las modificaciones que se efectuaron en uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor, y en la zona de la cochera. En virtud de ello, esta Comisión considera que corresponde ordenar a CONTRATISTAS, en calidad de medida correctiva que en un plazo no mayor de TREINTA (30) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución:
- a) Cumpla con efectuar la instalación de los ascensores.
 - b) En la medida que la estructura del edificio ya está construido para la instalación de los ascensores con capacidad para 4 personas, la empresa denunciada deberá presentar a los denunciados cotizaciones de un

14 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114º.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

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

ascensor para 6 personas y para 4 personas a fin de devolver la diferencia del precio a los denunciantes afectados por la instalación de un ascensor para 4 personas pese a que el contrato establecía para 6 personas.

51. Por otro lado, en la razón que la medida correctiva solicitada en el punto (i) no revierte los efectos de la conducta infractora en tanto que a la fecha los inmuebles materia de denuncia ya se encuentran en posesión del señor Lam, corresponde denegarla.
52. Asimismo, en tanto que las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio respecto a los puntos (ii), (iii), (v) y (vi) corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas.
53. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código¹⁵, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción¹⁶.
54. Se precisa que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁷.

Graduación de la sanción

55. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo

15

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

16

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

17

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)

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

General.

56. El artículo 112º del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros¹⁸.
57. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de las sanciones correspondientes a las infracciones detectadas se estimarán de manera independiente, en base a los criterios establecidos en el Código.

Sobre la falta de instalación de los ascensores y del aforo de personas

58. La Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:
- (i) **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado al denunciante, en tanto que no pudo disponer plenamente del bien que adquirió, pues un consumidor no esperaría recibir su inmueble sin ascensores, a pesar de haberlo contratado y que los mismos tengan un aforo inferior a lo estipulado.
 - (ii) **Beneficio ilícito:** es el ahorro obtenido por la denunciada al no haber adoptado las medidas pertinentes para proceder con la instalación de los ascensores en la fecha pactada y según lo contratado.
 - (iii) **Daño al mercado:** se ha evidenciado el daño en el mercado en la medida que, conductas como la realizada por Contratistas, reducen la confianza del consumidor en este tipo de proveedores, en tanto asumirán que no cumplirán con lo contratado.
 - (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre el incumplimiento de la instalación de los ascensores y que los mismos no tendrían las características estipuladas en el contratado, en tanto el bien adquirido es utilizado como vivienda.
59. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Contratistas una multa ascendente de SEIS (6) UIT.

18

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112º Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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

(...)

Sobre la demora en la entrega de los inmuebles del señor Lam

60. La Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- (i) **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño causado al denunciante, en tanto éste no pudo disponer de su departamento desde el mes de mayo del 2013 hasta febrero de 2014, fecha en la que recién le entregaron el inmueble.
- (ii) **Daño al mercado:** se ha producido daño al mercado y por tanto desconfianza en los consumidores quienes esperarían que una vez suscrito el Contrato de compraventa de inmuebles, se cumpla con lo pactado, en particular, respecto al plazo de entrega de los mismos. Ello debido a que los consumidores adquieren un inmueble para poder disfrutar de la posesión de los mismos y darles el uso para el cual fueron adquiridos.
- (iii) **Probabilidad de detección:** en este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la demora en la entrega de un inmueble, los consumidores contarán con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.

61. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Contratistas una multa ascendente a TRES (3) UIT.

Sobre la falta de información sobre las modificaciones que se efectuaron en uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor, y en la zona de la cochera

62. La Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- (i) **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado al denunciante, en tanto que la empresa denunciada al no haberle informado sobre las modificaciones a efectuarse en sus inmuebles, el denunciante fue impedido de manifestar si estaba de acuerdo o no con las mismas.
- (ii) **Daño al mercado:** se ha evidenciado el daño en el mercado en la medida que, conductas como la realizada por la Contratistas, reducen la confianza del consumidor en este tipo de proveedores, en tanto asumirán que los proveedores realizan modificaciones sin previo aviso y autorización.
- (iii) **Probabilidad de detección:** en este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la existencia de una modificación efectuada en el edificio, sin previo aviso y autorización, los consumidores contarán con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.

63. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Contratistas una multa ascendente a una AMONESTACIÓN.

De las costas y costos del procedimiento

64. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
65. En el presente caso, han quedado acreditadas las infracciones cometidas por CONTRATISTAS, por lo que este Colegiado considera que se debe ordenar a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Contratistas deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36, 00²¹¹⁶.

Sobre la solicitud de indemnización por daños y perjuicios

66. En su escrito de denuncia, el señor Lam solicitó que se le indemnice por la pérdida de tiempo con S/. 2000, 00 causados por la conducta infractora de Contratistas. Al respecto, en aplicación en aplicación del artículo 100° de la Ley N° 29571²², corresponde declarar improcedente la solicitud del denunciante, toda vez que la Comisión no es competente para ordenar indemnizaciones; sin embargo, estas pueden ser solicitadas en la vía judicial o arbitral correspondiente, por lo que corresponde declarar improcedente la solicitud del denunciante.

RESUELVE:

PRIMERO: Dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Jorge Lam Wong en contra de Contratistas Generales JJ Mayta S.A.C., por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia respecto a las siguientes imputaciones referidos a: (i) el departamento tendría un diseño diferente a lo

¹⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

²¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

²² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 100°.- Responsabilidad Civil

²² 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, sin perjuicio de la responsabilidad personal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

contratado en tanto no habrían construido las escaleras en la zona de las cocheras 11 y 12 que permitirían un acceso directo al edificio; (ii) la grifería de los baños no sería marca Vainsa; (iii) los inodoros y lavatorios no sería marca trébol, son marca khor; (iv) no se habría realizado la instalación de los sensores contra incendios.

SEGUNDO: Aceptar el desistimiento de las pretensiones presentado por el señor Jorge Lam Wong en contra de Contratistas Generales JJ Mayta S.A.C., respecto a los siguientes extremos denunciados: (i) el departamento tendría un diseño diferente a lo contratado en tanto que habrían reducido el tamaño de uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor; (ii) los fondos de los muebles de melamine serían cremas pese a que el mueble es blanco; (iii) no se habría realizado el cableado contra incendios; (iv) el estacionamiento no sería posible usarlo; (v) no se habría instalado aun el intercomunicador; (vi) el acta de entrega no cumple con lo vendido en el contrato de compra venta.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Lam Wong, la señora Maria Irene Pinto Tejada, el señor Jean Christophe Gonty, el señor Angel David Rodríguez Muelas, la señora Giuliana del Carmen Bazán Bardales en contra de Contratistas Generales JJ Mayta S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la falta de instalación de los ascensores y al aforo para 4 personas pese a que el contrato señala que sería para 6 personas.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Lam Wong en contra de Contratistas Generales JJ Mayta S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la demora en la entrega de los inmuebles.

QUINTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Lam Wong en contra de Contratistas Generales JJ Mayta S.A.C. por presunta infracción a los artículos 1.1° y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no le informó sobre las modificaciones en el departamento y en la zona de la cochera.

SEXTO: Ordenar a Contratistas Generales JJ Mayta S.A.C. que en un plazo no mayor de TREINTA (30) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución:

- (i) Cumpla con efectuar la instalación de los ascensores.
- (ii) En la medida que la estructura del edificio ya está construido para la instalación de los ascensor con capacidad para 4 personas, la empresa denunciada deberá presentar a los denunciantes cotizaciones de un ascensor para 6 personas y para 4 personas a fin de devolver la diferencia del precio a los denunciantes afectados por la instalación de un ascensor para 4 personas pese a que el contrato establecía para 6 personas.

QUINTO: Declarar improcedente la solicitud de indemnización formulada por el señor Jorge Lam Wong.

SEXTO: Imponer a Contratistas Generales JJ Mayta S.A.C. las siguientes sanciones:

HECHO INFRACTOR	SANCIÓN IMPUESTA
Sobre la falta de instalación de los ascensores y del aforo de personas en el mismo.	6 UIT
Sobre la demora en la entrega de los inmuebles del señor Lam.	3 UIT
Sobre la falta de información sobre las modificaciones que se iban a efectuar en uno de los cuartos para ampliar el tamaño del comedor, y en la zona de la cochera.	Amonestación
TOTAL MULTA	9 UIT

Las referidas multas serán rebajadas en 25% si la empresa denunciada cancela el monto de las mismas con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁴.

SEPTIMO: Ordenar a Contratistas Generales JJ Mayta S.A.C. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al señor Jorge Lam Wong las costas ascendente a S/. 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Contratistas Generales JJ Mayta S.A.C, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁵. Cabe señalar

²⁴ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa.**

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

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

²⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807.-** Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

²⁵ Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede

que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁶.

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

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

²⁶ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- **Acto firme.**- Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1700-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : JAIME ANDRÉ NORIEGA LLONTO (EL SEÑOR NORIEGA)
DENUNCIADA : CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER S.A.C. (LA CONSTRUCTORA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE EDIFICIOS
COMPLETOS Y PARTES DE EDIFICIOS

Lima, 08 de julio de 2014

ANTECEDENTES

1. El 15 de octubre de 2013, el señor Noriega denunció a LA CONSTRUCTORA por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) El 23 de julio de 2010, celebró con LA CONSTRUCTORA un contrato de compraventa de bien futuro, respecto de tres unidades inmobiliarias ubicadas en el Proyecto Residencial San Antonio, comprometiéndose a realizar la entrega de las mismas en enero de 2012, y que de suceder alguna demora, el plazo máximo de entrega sería en abril del mismo año;
 - (ii) en el mes de octubre de 2012, LA CONSTRUCTORA intentó hacer entrega de los bienes, pese a que no habría concluido con las obras de edificación y no se cumplían las condiciones de habitabilidad;
 - (iii) en febrero de 2013, LA CONSTRUCTORA habría hecho entrega de las llaves del departamento, sin elaborar un acta de entrega y negándose a firmar el inventario del estado y condiciones de las unidades, pese a los pedidos posteriores efectuados por el denunciante;
 - (iv) LA CONSTRUCTORA pretendería que se acepte un inmueble con características distintas a las inicialmente pactadas, de acuerdo al siguiente detalle:
 - El color de los sanitarios no sería de color Bonet, en los baños principal y común, sino blancos.
 - Se habría cambiado el modelo del tablero de los lavatorios de los baños, instalando uno cuadrado que restaría vistosidad y comodidad.
 - Se habría colocado una sola cajonera en el closet del dormitorio principal.
 - Se habría colocado un mueble bajo y tablero más pequeño en el lado derecho de la cocina.
 - Se habría colocado en el balcón un revestimiento de cerámico común

- y no el ofrecido de piedra volcánica.
 - La baranda del balcón no ofrecería seguridad alguna, ya que se mueve.
 - No se habría colocado la puerta del baño de servicio.
 - Las ventanas serían de 6mm y no de 8mm como se ofreció y presentarían aberturas que permiten el ingreso del viento.
 - El piso laminado del tercer dormitorio presentaría malformaciones, encontrándose abultado e impidiendo que las puertas del clóset funcionen adecuadamente.
- (v) LA CONSTRUCTORA habría variado características en el aspecto de las áreas comunes, sin informar previamente de ello y ofrecido una explicación al respecto, de acuerdo al siguiente detalle:
- No habría colocado las caídas de agua y espejos en las mamparas de ingreso.
 - Se habría colocado un counter como zona de recepción, de mínimas dimensiones, distinto al lobby que se habría ofrecido a través de la publicidad.
 - La piscina instalada diferiría de la mostrada en la publicidad, en tanto contaría con un borde alto e inseguro y el acceso es pequeño y representaría peligro.
 - El techo del SUM no sería diferente al ofrecido en la publicidad, en tanto se habría colocado un vidrio simple, distinto al techo piramidal y de estructura de metal y vidrio.
 - No se habría colocado el piso enchapado en cerámico en los halls de ingreso a los ascensores en los sótanos de la cochera y se ha colocado piso de cemento sin pulir.
 - Se habrían utilizado materiales de corta duración en los exteriores, el cual se encontraría expuesto a la humedad, como por ejemplo drywall en el revestimiento del ducto de los ascensores de servicio.
 - Las puertas de escape hacia la escalera no contarían con el sistema antipánico.
- (vi) LA CONSTRUCTORA habría hecho uso de material eléctrico de segunda mano, los cuales habrían sido retirados para evitar la existencia de evidencia al respecto; y,
- (vii) el denunciante indicó que habría remitido dos cartas notariales a la empresa denunciada, pero que éstas no habrían sido respondidas.
2. El denunciante solicitó como medida correctiva que se ordene a la empresa denunciada: (i) la entrega de un bien con las características ofrecidas a través de la publicidad; y, (ii) le pague las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1, de fecha 7 de noviembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Noriega, resolviendo lo siguiente:

“(…)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia presentada el 15 de octubre de 2013 por el señor JAIME ANDRÉ NORIEGA LLONTO en contra de CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER S.A.C., por presunta infracción a los Artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando los

siguientes hechos:

Respecto del departamento de propiedad del denunciante

- El color de los sanitarios no serían de color Bonet, en los baños principal y común, sino blancos.
- Se habría cambiado el modelo del tablero de los lavatorios de los baños, instalando uno cuadrado que restaría vistosidad y comodidad.
- Se habría colocado una sola cajonera en el closet del dormitorio principal
- Se habría colocado un mueble bajo y tablero más pequeño en el lado derecho de la cocina.
- Se habría colocado en el balcón un revestimiento de cerámico común y no el ofrecido de piedra volcánica.
- La baranda del balcón no ofrecería seguridad alguna, ya que se mueve.
- No se habría colocado la puerta del baño de servicio.
- Las ventanas serían de 6mm y no de 8mm como se ofreció y presentarían aberturas que permiten el ingreso del viento.
- El piso laminado del 3er dormitorio presentaría malformaciones, encontrándose abultado e impidiendo que las puertas del clóset funcionen adecuadamente.
- Se habría hecho uso de material eléctrico de segunda mano, los cuales habrían sido retirados para evitar la existencia de evidencia al respecto.

Respecto de la áreas comunes del edificio

- No habría colocado las caídas de agua y espejos en las mamparas de ingreso.
- Se habría colocado un counter como zona de recepción, de mínimas dimensiones, distinto al lobby que se habría ofrecido a través de la publicidad.
- La piscina instalada diferiría de la mostrada en la publicidad, en tanto contaría con un borde alto e inseguro y el acceso es pequeño y representaría peligro.
- El techo del SUM no sería diferente al ofrecido en la publicidad, en tanto se habría colocado un vidrio simple, distinto al techo piramidal y de estructura de metal y vidrio.
- No se habría colocado el piso enchapado en cerámico en los halls de ingreso a los ascensores en los sótanos de la cochera y se ha colocado piso de cemento sin pulir.
- Se habrían utilizado materiales de corta duración en los exteriores, el cual se encontraría expuesto a la humedad, como por ejemplo drywall en el revestimiento del ducto de los ascensores de servicio.
- Las puertas de escape hacia la escalera no contarían con el sistema antipánico.

SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia presentada el 15 de octubre de 2013 por el señor JAIME ANDRÉ NORIEGA LLONTO en contra de CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER S.A.C., por presunta infracción por presunta infracción de 24° del Código (Reglamento del Libro de Reclamaciones) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la denunciada no habría cumplido con dar respuesta a las cartas notariales remitidas el 22 de diciembre de 2012 y el 2 de abril de 2013, mediante los cuales dejaba constancia de los problemas que existirían.

[Sic]"

4. El 19 de noviembre de 2013, LA CONSTRUCTORA presentó su escrito de descargos, a través del cual expuso que:
 - (i) Era cierto que suscribió con el denunciante el contrato de compraventa de bien futuro de fecha 23 de julio de 2010, por el cual éste adquirió la

propiedad de los inmuebles denominados, departamento N° 606 (sexto piso), estacionamiento N° 13 (primer sótano) y depósito N° 10 (primer sótano), pertenecientes al edificio multifamiliar que se levantaría en la Av. Paseo de la República N° 6247, Urbanización San Antonio, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima.

- (ii) Se pactó como fecha de entrega de los inmuebles el 30 de abril de 2012, salvo caso fortuito o fuerza mayor.
- (iii) De acuerdo a las disposiciones del Código Civil, se establecía que si se trataba de un bien futuro, el contrato quedaba sujeto a condición suspensiva de que éste llegue a tener existencia, lo cual implicaba que el contrato no surtiría efectos hasta el momento en que el bien llegue a existir.
- (iv) En caso el comprador asuma el riesgo sobre el precio o calidad, el contrato quedaba sujeto a condición suspensiva de que el bien llegue a existir, en cuyo caso se producirán todos los efectos.
- (v) Resultaba lógico que las características del bien a entregar podían variar a favor o en contra del comprador, sin que ello se constituya en abuso, puesto que las características finales debían ser aprobadas al término del proyecto.
- (vi) Por causas que no le eran imputables, relacionadas con inconvenientes administrativos suscitados con empresas prestadoras de servicios, como Sedapal y Luz del Sur, no fue posible la entrega en la fecha indicada, siendo que dichas situaciones eran de conocimiento del denunciante.
- (vii) Los inmuebles fueron entregados al denunciante el 31 de octubre de 2012, siendo que en dicha ocasión éste no se presentó, por lo que tuvieron que reprogramar la referida fecha debido a la negativa del denunciante para suscribir el acta de recepción y conformidad.
- (viii) Las fotografías presentadas por el denunciante carecían de sustento legal y credibilidad, más aún si se consideraba que muchos clientes se mudaron al edificio el 31 de octubre de 2012, día programado para la entrega formal de las unidades inmobiliarias.
- (ix) En cuanto a que se habría entregado un producto con características distintas a las ofrecidas en el contrato, ello era falso, en tanto en la memoria descriptiva se indicaba que a falta de stock, la empresa se comprometía a entregar similar calidad, modelo y color.
- (x) Adjuntaban a su escrito un cuadro con los descargos a cada uno de los supuestos cambios alegados por el denunciante, en el que se podía verificar que lo denunciando por el señor Noriega carecía de fundamento y credibilidad.
- (xi) Todo proyecto inmobiliario lanzado al mercado se encontraba debidamente desarrollado en su página web, con el objeto de informar a sus potenciales clientes sobre las características del mismo.
- (xii) Los clientes contaban con un manual de usuario, el cual reflejaba el detalle del producto entregado por LA CONSTRUCTORA, cuyo contenido comprendía información fidedigna respecto a las características específicas de la construcción.
- (xiii) Había efectuado mejoras en el proyecto inmobiliario, como la instalación de tres ascensores adicionales de última generación y la instalación de videos porteros en lugar del sistema de intercomunicadores. Asimismo, instaló un sistema de riego automatizado de áreas verdes y se colocaron

- barandas de aluminio.
- (xiv) En la piscina había instalado un sistema de luces ornamentales y el tendido de red para una futura calefacción, siendo que dichas mejoras no estuvieron consideradas en el proyecto cuando el señor Noriega efectuó la compra.
 - (xv) El denunciante interpuso su denuncia luego de varios meses de haberse efectuado la entrega formal de las unidades inmobiliarias. Asimismo, en tanto no atendieron sus exigencias de realizar cambios en su departamento, éste manifestó que efectuaría sus reclamos ante la autoridad administrativa, quedando claro que debido a la negativa de cumplir con lo que solicitó, éste cumplió sus amenazas, utilizando la denuncia como una herramienta de intimidación.
 - (xvi) El denunciante no había sido sorprendido en ningún momento y tampoco se había utilizado material eléctrico de segundo uso.
5. El 3 de abril de 2014, el personal de la Secretaría llevó a cabo una diligencia de inspección con la finalidad de verificar los defectos denunciados por el señor Noriega, oportunidad en la que sólo se pudieron verificar los defectos relacionados con las áreas comunes del inmueble, en tanto el señor Noriega no asistió a la misma, por lo cual no se pudo tener acceso a su departamento. Posteriormente, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 5, a través de la cual remitió a las partes el acta y el CD conteniendo las fotografías tomadas durante el desarrollo de la diligencia de inspección.
 6. Mediante escrito de fecha 30 de abril de 2014, el señor Noriega solicitó que se realice una nueva diligencia de inspección, al considerar que la verificación de los hechos denunciados no se había realizado en forma adecuada, puesto que se habían considerado las declaraciones efectuadas por LA CONSTRUCTORA y se habían efectuado valoraciones subjetivas.
 7. El 5 de mayo de 2014, el personal de la Secretaría Técnica llevó a cabo una diligencia de inspección con la finalidad de verificar los defectos denunciados por el señor Noriega respecto de áreas privadas (departamento), las mismas que no pudieron ser inspeccionadas el 3 de abril de 2014, debido a la ausencia de la parte denunciante. Posteriormente, mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 7, se remitió a las partes el acta de la referida inspección así como el CD conteniendo las fotografías tomadas durante el desarrollo de la misma.
 8. El 26 de mayo de 2014, se emitió la Resolución de Secretaría N° 8, a través de la cual se informó a las partes que se había procedido a programar una diligencia de inspección complementaria, respecto de la realizada el 3 de abril de 2014. El 5 de junio de 2014, el personal de la Secretaría Técnica llevó a cabo la diligencia de inspección complementaria, la misma que contó con la presencia de ambas partes.
 9. Mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 9, de fecha 6 de junio de 2014, se remitió a las partes la copia del acta de inspección y el CD conteniendo las fotografías tomadas durante el desarrollo de la referida diligencia, a fin de que puedan presentar sus observaciones en caso lo consideren pertinente.
 10. El 16 de junio de 2014, LA CONSTRUCTORA presentó un escrito a través del

cual efectuó sus observaciones respecto de las verificaciones realizadas a través de la diligencia de inspección de fecha 5 de junio de 2014.

11. El 18 de junio de 2014, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 11, a través de la cual amplió los cargos imputados contra LA CONSTRUCTORA, de acuerdo a lo siguiente:

“(…)

PRIMERO: sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución de Secretaría Técnica N° 1, de fecha 7 de noviembre de 2013, ampliar la imputación de cargos respecto a la denuncia presentada por el señor Jaime Andrés Noriega Llonto contra CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER S.A.C., estableciendo adicionalmente como presuntos hechos infractores que la empresa denunciada:

(i) No habría cumplido con entregar oportunamente al denunciante las unidades inmobiliarias adquiridas mediante contrato de fecha 23 de julio de 2010; hecho que corresponde ser calificado como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y,

(ii) habría pretendido entregar al denunciante las unidades inmobiliarias pese a que no habría cumplido con culminar las obras de edificación y no se cumplirían las condiciones de habitabilidad; hecho que corresponde ser calificado como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

“(…)”

12. En tanto la empresa denunciada no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo conferido, respecto de los cargos ampliados mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 11, se emitió la resolución N° 12, a través de la cual se le declaró rebelde respecto de los mismos.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre algunos de los hechos verificados mediante diligencia de inspección de fecha 3 de abril de 2014

13. De acuerdo a lo indicado en los antecedentes de la presente Resolución, mediante diligencia de inspección de fecha 3 de abril de 2014, el personal de la Secretaría Técnica efectuó la verificación de las áreas comunes del inmueble materia de denuncia, ello en tanto que las áreas privadas no pudieron ser inspeccionadas debido a que el denunciante no asistió a la referida diligencia, motivo por el cual no se pudo acceder a su departamento. En ese sentido, los hechos que se verificaron durante la referida diligencia fueron los siguientes:

- No habría colocado las caídas de agua y espejos en las mamparas de ingreso.
- Se habría colocado un counter como zona de recepción, de mínimas dimensiones, distinto al lobby que se habría ofrecido a través de la publicidad.
- La piscina instalada diferiría de la mostrada en la publicidad, en tanto contaría con un borde alto e inseguro y el acceso es pequeño y representaría peligro.
- El techo SUM sería diferente al ofrecido en la publicidad, en tanto se habría colocado un vidrio simple, distinto al techo piramidal y de estructura de metal y vidrio.

- No se habría colocado el piso enchapado en cerámico en el hall de ingreso a los ascensores en los sótanos de la cochera y se ha colocado piso sin pulir.
 - Se habría utilizado materiales de corta duración en los exteriores, el cual se encontraría expuesto a la humedad, como por ejemplo drywall en el revestimiento del ducto de los ascensores de servicio.
 - Las puertas de escape hacia la escalera no contarían con el sistema antipánico.
14. Mediante escrito de fecha 30 de abril de 2014, el señor Noriega efectuó observaciones al acta de inspección de fecha 3 de abril de 2014, señalando que:
- (i) En cuanto a las caídas y espejos de agua en las mamparas de ingreso, se habían efectuado anotaciones respecto de los espejos colocados en un muro del lobby, lo cual no tenía relación con lo que se debía verificar.
 - (ii) En cuanto a la inspección realizada en el área de la piscina, señaló que se habían efectuado valoraciones subjetivas, carentes de descripción objetiva por parte del inspector.
 - (iii) En cuanto a los hall de ingreso, las anotaciones del inspector resultaban contradictorias, puesto que inicialmente señaló que el piso del hall de ingreso a los ascensores se encontraba enchapado con cerámico, para luego indicar que el piso del sótano y la cochera se encontraban semi-pulidos.
 - (iv) En cuanto al uso de material de corta duración en la construcción de los ductos de los ascensores de servicio, bastaba sólo tocar con la mano alguno de los elementos contundentes de la parte lateral exterior de los ductos para verificar que habían sido fabricados con material prefabricado; sin embargo, el inspector no colocó el lugar exacto en que efectuó la inspección.
15. En virtud de lo indicado, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 8, de fecha 26 de mayo de 2014, a través de la cual señaló que, en tanto con relación a algunos de los defectos materia de verificación no se contaba con información suficiente y/o pertinente para emitir un pronunciamiento, correspondía efectuar una diligencia de inspección complementaria respecto de algunos de los defectos imputados, referidos a las áreas comunes.
16. El 5 de junio de 2014, se llevó a cabo la diligencia de inspección complementaria, cuya acta fue remitida a las partes con la finalidad de que presenten las observaciones que considerasen pertinentes. No obstante ello, el señor Noriega no efectuó observación alguna. Por su parte, la empresa denunciada presentó el escrito de fecha 16 de junio de 2014.
17. Atendiendo a lo señalado, este Colegiado considera pertinente indicar a las partes que, en tanto la diligencia de inspección de fecha 3 de abril de 2014, fue complementada con la de fecha 5 de junio de 2014, para efectos de realizar el presente análisis se tomarán en cuenta los hechos consignados en ambas actas de inspección, en tanto la información consignada en las mismas resulte pertinente.

Sobre la afectación al deber de idoneidad

18. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹.
 19. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
 20. En la medida que se ha imputado a la parte denunciada la comisión de diversas infracciones al Código, procederemos a analizar en forma independiente cada una de ellas.
- (i) *Sobre los defectos en las áreas del departamento de propiedad del denunciante:*

¹ Los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señalan que:

“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.”

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

En materia de idoneidad, se tiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

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

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

21. En tanto el señor Noriega ha indicado la existencia de diversos desperfectos en las áreas del departamento de su propiedad, procederemos a realizar el análisis individual de cada uno de ellos.
 - *El color de los sanitarios no sería de color Bonet, en los baños principal y común, sino blancos.*
22. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 28 el documento denominado "Memoria Descriptiva Acabados Edificio Residencial San Antonio" (en adelante, la Memoria Descriptiva), del cual se desprende que respecto de los baños principal y común, LA CONSTRUCTORA ofreció la colocación de inodoros color bonet en el baño principal del departamento del denunciante. Asimismo, se tiene a fojas 37 del Expediente la publicidad entregada por la empresa denunciada al denunciante, en la que se aprecia que el inodoro del baño principal no es de color blanco sino de un color crema muy ligero (muy parecido al color hueso).
23. No obstante lo indicado, mediante diligencia de inspección de fecha 5 de mayo de 2014, el personal de la Secretaría Técnica pudo verificar que los inodoros instalados en los baños principal y común son de color blanco, por lo que este Colegiado considera que ha quedado acreditado el defecto denunciado por el señor Noriega.
24. En virtud de lo indicado, y considerando el análisis que efectúa este Colegiado para determinar la responsabilidad administrativa ante una presunta infracción al deber de idoneidad, en tanto ha quedado acreditado el defecto denunciado, corresponde verificar la existencia de algún eximente de responsabilidad que opere en favor de LA CONSTRUCTORA.
25. Obra a fojas 113 el cuadro resumen de descargos, presentado por la empresa denunciada, en la que señala respecto del hecho materia de análisis, que los sanitarios colocados en el departamento del denunciante eran de la marca más prestigiosa del mercado y que el color elegido estaba en completa armonía con los acabados colocados en los baños, siendo además que el color de los sanitarios no definía el costo de los mismos y que en la memoria descriptiva se indicó al denunciante que los acabados, accesorios y equipamiento se encontraban sujetos a la disponibilidad de stock, puesto que a falta de disponibilidad se comprometieron a entregar similar calidad, modelo y color.
26. En efecto de la revisión de la memoria descriptiva se desprende que en su parte final la empresa denunciada consignó la siguiente indicación: "*A falta de stock la empresa se compromete a entregar similar calidad, modelo y color*"; sin embargo, este Colegiado considera que lo indicado no resulta suficiente para eximir de responsabilidad administrativa a la empresa denunciada, en tanto LA CONSTRUCTORA no ha ofrecido medios probatorios que permitan verificar la falta de stock de los inodoros con el color que inicialmente ofrecieron. Asimismo, se debe considerar que, aún cuando la empresa denunciada hubiese acreditado la falta de stock de los accesorios materia de análisis, el color colocado en los baños principal y común del departamento del denunciante (blanco), no resulta ser similar al color ofrecido.

27. Por otro lado, en cuanto a la indicación señalada por la empresa denunciada referida a que en el manual de usuario entregado al denunciante se reflejaban las características específicas de la construcción, del que se podía corroborar la calidad del servicio prestado, de la revisión del referido manual de usuarios, ofrecido en calidad de medio probatorio por la empresa denunciada, no se desprende indicación alguna relacionada con el color de los inodoros materia de denuncia, siendo que incluso las fotografías consignadas en el mismo no permiten determinar el color de dichos accesorios.
28. Finalmente, respecto de los argumentos expuestos por LA CONSTRUCTORA, referidos a la calidad y costo de los inodoros colocados, así como el relacionado con la armonía que guarda el color utilizado con los demás acabados, la Comisión considera que no corresponde tomar en cuenta dichos argumentos, en tanto los mismos no han sido materia de denuncia o cuestionamiento alguno por parte del denunciante y no le eximen de responsabilidad administrativa.
29. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que los sanitarios colocados en los baños principal y común del departamento del denunciante no eran de color bonet, sino blancos.
- *Se habría cambiado el modelo del tablero de los lavatorios de los baños, instalando uno cuadrado que restaría vistosidad y comodidad.*
30. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 28 la memoria descriptiva, de la cual se desprende que LA CONSTRUCTORA ofreció al denunciante la colocación de un lavatorio tipo ovalín para empotrar en color bonet. Asimismo, obra en el Expediente el folleto informativo y publicitario entregado por la empresa denunciada al señor Noriega, en la que se puede apreciar el modelo del tablero ofrecido en los baños principal y común, tal y como se puede ver a continuación:



Imagen N° 1: Modelo del lavatorio de los baños principal y común, consignado en la publicidad.

31. No obstante lo indicado, mediante diligencia de inspección de fecha 5 de mayo de 2014, el personal de la Secretaría Técnica pudo verificar que los lavatorios del baño principal y común del departamento del denunciante no eran de modelo tipo ovalín, sino que el modelo colocado en ambos ambientes tenía forma rectangular, tal y como se puede ver a continuación:



Imagen N° 2: Modelo del lavatorio instalado en los baños principal y común del departamento del denunciante.

32. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera que ha quedado acreditado el defecto alegado por el señor Noriega, referido a que LA CONSTRUCTORA cambió el modelo del tablero de los lavatorios de los baños, instalando uno de modelo rectangular. En ese sentido, corresponde verificar la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa que opere en favor de la parte denunciada.
33. De la revisión del cuadro de descargos presentado por la empresa denunciada, se puede apreciar la indicación de ésta en el sentido que las piedras y los tableros colocados en los baños fueron provistos por uno de los proveedores más grandes del mercado y que con la colocación de éstos se logró mejor espacio y funcionalidad. Asimismo, agregó que se mejoró la imagen final de los baños al acondicionar un mueble bajo, siendo que las formas y tonos adoptados fueron producto de la búsqueda de mayor luminosidad. Finalmente, señaló que todos los acabados, accesorios y equipamiento se encontraban sujetos a disponibilidad de stock, siendo que a falta de éste se comprometió a entregar similar calidad y modelo, no obligándose a entregar un modelo exactamente igual.
34. Al respecto, este Colegiado considera que no corresponde incidir en el análisis de los argumentos indicados por la empresa denunciada, referidos al proveedor de los tableros colocados en los baños, al espacio, la funcionalidad o la imagen, en tanto los mismos no han sido cuestionados por el señor Noriega y tampoco permiten eximirle de responsabilidad administrativa.
35. Por otro lado, en cuanto al argumento referido a que los acabados, accesorios y equipamiento se encontraban sujetos a disponibilidad de stock, si bien en la memoria descriptiva se indica que a falta de stock la empresa denunciada se

comprometía a entregar similiar calidad, modelo y color, ésta no ha ofrecido medio probatorio alguno que permita verificar la falta de stock alegada. Asimismo, a simple vista el modelo de lavatorio colocado en los baños del departamento del denunciante difiere del publicitado por LA CONSTRUCTORA.

36. Finalmente, en cuanto al argumento de la empresa denunciada, referido a que en el manual de usuarios se puso en conocimiento del denunciante las características específicas de la construcción y la calidad del servicio, se puede apreciar que el referido documento no contiene descripción alguna de las características del accesorio materia de análisis, limitándose a indicar cuáles son los cuidados que se deben observar para su mantenimiento.
37. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada cambió el modelo del tablero de los lavatorios de los baños del departamento del denunciante, instalando uno cuadrado que restaría vistosidad y comodidad.
 - *Se habría colocado una sola cajonera en el closet del dormitorio principal.*
38. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 28 la memoria descriptiva, en la cual se indica textualmente lo siguiente:

*“Dormitorios
Closets de melamine color blanco con tiradores acrílicos. Interiormente llevarán una cajonera de 60 cm de ancho y una altura de 90cm (4 cajoneras), una maletera y un tubo a manera de colgador. Para el caso de los dormitorios principales se colocara dos cajoneras.
(...)”*
39. En virtud de lo indicado, se puede apreciar que LA CONSTRUCTORA ofreció al denunciante la colocación de dos cajoneras, se entiende de las mismas características, en el closet de melamine del dormitorio principal. No obstante ello, mediante diligencia de inspección de fecha 5 de mayo de 2014, el personal de la Secretaría Técnica pudo verificar que el closet del dormitorio principal del departamento del denunciante sólo cuenta con una cajonera, con lo cual a criterio de este Colegiado, ha quedado acreditado el defecto materia de denuncia.
40. Con la finalidad de eximirse de responsabilidad administrativa, la empresa denuncia expuso en su cuadro de descargos que el diseño de los muebles que componían el departamento estaba definido para darle al propietario un mejor uso del espacio, siendo que sus especialistas consideraron que no era posible instalar dos cajoneras por cuestiones de espacio, en tanto resultarían dos cajones pequeños, no habiéndose disminuido lo ofrecido. Asimismo, argumentó que los acabados, accesorios y equipamiento se encontraban sujetos a disponibilidad de stock.
41. Al respecto, esta Comisión considera que los argumentos expuestos por la empresa denunciada no resultan suficientes para eximirla de responsabilidad

administrativa, en tanto el denunciante no ha cuestionado en su denuncia aspecto alguno relacionado con el espacio del referido mueble, ni las recomendaciones efectuadas por los especialistas de LA CONSTRUCTORA, sino que el closet del dormitorio principal de su departamento le fue entregado con una cajonera y no con dos como se lo ofrecieron inicialmente, siendo que en caso hubiese considerado la necesidad de efectuar un cambio en el diseño ofrecido, la empresa denunciada debió poner previamente dicha situación en conocimiento del señor Noriega, a fin de que éste pueda decidir si continuaba con el diseño inicialmente ofrecido o autorizaba el cambio propuesto.

42. Asimismo, en cuanto al argumento de la empresa denunciada referido a que los acabados accesorios y equipamiento se encontraban sujetos a disponibilidad de stock, independientemente que LA CONSTRUCTORA no ha acreditado la falta de stock alegada, ello resulta contradictorio con lo indicado en la parte inicial de sus descargos, en la que expuso que debido a las recomendaciones de sus especialistas se determinó colocar sólo una cajonera, de lo cual se puede inferir que el cambio respecto de lo ofrecido no se efectuó por falta de stock sino por decisión directa de la empresa denunciada.
43. Finalmente, respecto del argumento de la empresa denunciada, referido a que se había entregado al denunciante el manual de usuario, en el que se detallaban las características específicas de la construcción, de la revisión del referido manual no se aprecia que se hayan consignado los detalles específicos de la distribución del closet materia de denuncia, verificándose que el mismo sólo contiene una fotografía del closet materia de denuncia, en la cual tiene las puertas cerradas.
44. En virtud de los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada colocó una sola cajonera en el closet del dormitorio principal del departamento del denunciante.
 - *Se habría colocado un mueble bajo y tablero más pequeño en el lado derecho de la cocina.*
45. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 28 la memoria descriptiva, documento del que se verifica que la empresa denunciada ofreció al denunciante lo siguiente respecto de la cocina:
 - “Cocinas.*
 - Se colocará mueble alto y bajo en melamine (de acuerdo a los planos) en color blanco.*
 - (...)”*
46. Asimismo, obra a fojas 29 del Expediente el plano del departamento N° 606, entregado por LA CONSTRUCTORA al denunciante, en el cual se puede apreciar la distribución de la cocina, la misma que fue ofrecida tal y como se puede ver a continuación:



Imagen N° 3: Parte pertinente del plano del departamento N° 606.

47. De los medios probatorios indicados, este Colegiado puede inferir el modelo o forma que la empresa denunciada ofreció respecto del mueble bajo de cocina del departamento del denunciante, pudiendo apreciarse la extensión diagonal con que éste debía contar en su lado derecho.
48. No obstante lo señalado, mediante acta de inspección de fecha 5 de mayo de 2014, el personal de la Secretaría Técnica dejó constancia de la extensión del mueble bajo de cocina que había sido colocado en el departamento del denunciante, verificándose que el mismo no tenía la forma consignada en el plano, puesto que no se había considerado la extensión del mismo hacia la puerta de ingreso a la cocina, lo que evidentemente hacía que el mismo tenga menor extensión respecto de lo ofrecido, tanto en el mueble como en el tablero, tal y como se puede ver a continuación:



Imágenes N° 4 y 5: Mueble bajo de cocina colocado en el departamento del denunciante.

49. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera que resulta evidente que el mueble bajo y tablero colocados en la cocina del departamento del denunciante son más pequeños del lado derecho, en tanto el referido mueble no cuenta con

la extensión que se puede apreciar en los planos entregados al denunciante en calidad de anexo al momento de suscribir el contrato, por lo cual la Comisión considera que ha quedado acreditado el defecto denunciado por el señor Noriega.

50. Por su parte, la empresa denunciada señaló que todos los muebles de cocina habían sido colocados según los planos y diseño entregados al propietario, indicando que la observación realizada por el denunciante no era pertinente; sin embargo, de la verificación de los medios probatorios indicados se puede verificar que, contrariamente a lo indicado por LA CONSTRUCTORA, el mueble bajo de cocina y tablero colocados en el departamento del denunciante son más pequeños, difiriendo de lo consignado en los planos.
51. Finalmente, respecto al argumento expuesto por la empresa denunciada, referido a que entregó al denunciante el manual de usuario, en el que se detallaban las características específicas de la construcción, de la revisión del referido documento, no se puede apreciar que se hayan puesto a disposición del denunciante las medidas o distribución del mueble bajo de cocina y su respectivo tablero.
52. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada colocó un mueble bajo y tablero más pequeño en el lado derecho de la cocina. del departamento del denunciante.
 - *Se habría colocado en el balcón un revestimiento de cerámico común y no el ofrecido de piedra volcánica.*
53. Con relación al presente hecho denunciado, obra a fojas 28 del Expediente la memoria descriptiva, en la cual se indica que en los balcones se colocaría piedra volcánica; sin embargo, el señor Noriega ha indicado que pese a lo ofrecido la empresa denunciada colocó en la referida área un revestimiento de cerámico común.
54. Al respecto, obra en el Expediente el acta de inspección de fecha 5 de mayo de 2014, a través de la cual el personal de la Secretaría Técnica dejó constancia que en el piso del balcón del departamento del denunciante se había colocado un revestimiento de cerámico.
55. Asimismo, obra en el Expediente el cuadro de descargos presentado por LA CONSTRUCTORA en el cual se indica, respecto del hecho materia de análisis, que la observación realizada por el denunciante era errada puesto que habían colocado porcelanato, el cual era una pieza tipo piedra, de acuerdo a lo indicado por la memoria descriptiva. Agregó que el porcelanato era una pieza importada, de acabado rugoso, que tenía un bajo costo de mantenimiento y que tenía alta resistencia, además de que todos los acabados, accesorios y equipamiento, se encontraban sujetos a disponibilidad de stock, siendo que a falta de disponibilidad, se comprometió a entregar materiales de similar calidad, modelo y

color, no habiéndose obligado a entregar material exactamente igual.

56. En virtud de lo indicado por la empresa denunciada, así como de los demás medios probatorios señalados, este Colegiado considera que ha quedado acreditado el defecto alegado por la parte denunciante, en tanto la propia empresa denunciada ha aceptado que no colocó piedra volcánica en el balcón del departamento del denunciante, sino que el material utilizado fue porcelanato, por lo que corresponde verificar la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa a su favor.
57. En cuanto a los argumentos expuestos por la empresa denunciada, referidos a que el porcelanato era una pieza tipo piedra, que era importada, de acabado rugoso, que tenía bajo costo de mantenimiento y alta resistencia, este Colegiado considera que los mismos no permiten eximir de responsabilidad a la empresa denunciada, en tanto el denunciante no ha cuestionado las cualidades, ventajas y/o desventajas del material colocado en el balcón de su departamento, sino la colocación de un material distinto al ofrecido, el cual identificó como cerámico.
58. En la línea de lo indicado, en cuanto al argumento de defensa de LA CONSTRUCTORA, referido a que la colocación de los materiales ofrecidos se encontraba sujeta a la disponibilidad de stock, siendo que tenía la posibilidad de entregar materiales de similar calidad, modelo y color, esta Comisión considera que, en tanto la empresa denunciada no ha presentado medio probatorio alguno que justifique el uso de un material distinto al ofrecido, el referido argumento no permite eximirle de responsabilidad administrativa.
59. En efecto, este Colegiado considera que si bien en la memoria descriptiva se indicó que ante la falta de stock la empresa denunciada tenía la posibilidad de entregar la obra con materiales de similar calidad, modelo y color, ello no podía ser empleado como un mecanismo para utilizar los materiales que se consideren pertinentes en la edificación del departamento del denunciante, sino que se trataba de un mecanismo de solución ante la ocurrencia de una externalidad (la falta de stock), por lo que para hacer uso del referido mecanismo, la empresa denunciada debía encontrarse en la posición de acreditar dicha falta, lo cual no ha ocurrido en el caso materia de análisis.
60. Finalmente, en cuanto al argumento de la empresa denunciada, referido a que entregó al denunciante el manual del usuario, en el que se detallaban las características específicas de la construcción, de la revisión del documento indicado no se verifica la existencia de indicación alguna relacionada con el material colocado en el piso del balcón del departamento del denunciante.
61. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada colocó en el balcón del departamento del denunciante un revestimiento de cerámico común y no el ofrecido de piedra volcánica.

- *La baranda del balcón no ofrecería seguridad alguna, ya que se mueve.*

62. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene el acta de inspección de fecha 5 de mayo de 2014, a través de la cual el personal de la Secretaría Técnica señaló que la baranda ubicada en el balcón del departamento se encontraba suelta y se movía con facilidad, además de verificarse que, del lado izquierdo, la misma se estaba desprendiendo, tal y como se puede apreciar en la siguiente fotografía:



Imagen N° 6: Lado izquierdo de la baranda del balcón.

63. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera que ha quedado acreditado el defecto alegado por el señor Noriega, referido a que la baranda de su balcón se mueve, motivo por el cual la misma no ofrecía seguridad. Por consiguiente, corresponde verificar la existencia de algún eximente de responsabilidad administrativa a favor de la empresa denunciada.
64. De la revisión del cuadro de descargos presentado por LA CONSTRUCTORA, se desprende que la misma indica lo siguiente:

“Descartamos categóricamente que sea un punto de peligro o inseguridad, prueba de ello es la finalización de obra otorgada a la constructora como culminación de cumplimiento fiel de las normas y características técnicas que demandan los edificios de gran envergadura ante el ente del municipio, el cual pone a disposición profesionales altamente calificados en temas de seguridad y normas para la verificación del cumplimiento de las mismas. De igual manera se especifica y recomienda en el manual de usuario que se tengan las precauciones necesarias en espacios exteriores.

El material utilizado es una baranda horizontal de aluminio cuya configuración estructural doble permite y asegura, según las normas de conformación de los vidrios, la seguridad total del sistema. En conjunto con un vidrio de seguridad templado de 10mm empotrado en la losa del edificio y en las columnas de los costados para que se soporte sin lugar a ningún tipo de peligro.

Se puede apreciar un ligero movimiento producto de las mismas especificaciones del material ya que si el vidrio estuviera completamente rígido sería un grave problema frente a cualquier movimiento de la tierra que provocaría que el vidrio explotara generando peligro a las personas.

De tal manera y en pro de cumplir con las exigencias de la norma la constructora

sigue estas especificaciones por el bien y cuidado de nuestros clientes”

65. Al respecto, este Colegiado considera que, independientemente de la emisión del certificado de finalización de obra, existe la posibilidad de que en forma posterior a la entrega del departamento, se puedan presentar algunos problemas y/o desperfectos, como ocurre por ejemplo en el caso de las rajaduras producto del asentamiento propio de un Edificio o el mal funcionamiento de accesorios como caños; sin embargo, ante la existencia de un defecto sobreviniente y propio del servicio prestado, los proveedores se encuentran en la obligación de atender el mismo como parte de su deber de idoneidad.
66. Dicho esto, y considerando que la entrega del departamento, de acuerdo al documento denominado “Acta de Entrega de Llaves”, tuvo lugar el 16 de febrero de 2013, se debe tener presente que el señor Noriega remitió a LA CONSTRUCTORA la carta notarial de fecha 2 de abril de 2013, a través de la cual le puso en conocimiento la existencia de desconformidades con el departamento entregado, dentro de las cuales mencionó la referida al movimiento de la baranda del balcón; sin embargo, la empresa denunciada no ha ofrecido medio probatorio alguno que permita acreditar que, por lo menos, efectuó una verificación del estado de la referida baranda, o que subsanó el defecto señalado por el señor Noriega, por lo que el argumento referido a que el departamento había superado la emisión del certificado de finalización de obra no permite eximir de responsabilidad administrativa a la empresa denunciada.
67. Por otro lado, si bien la empresa denunciada ha detallado los materiales utilizados y ha alegado el cumplimiento de las disposiciones de las normas de construcción en cuanto al material utilizado para la elaboración de la baranda, el vidrio y los procedimientos utilizados para su colocación, así como lo referido a la entrega del manual de usuario al señor Noriega, se debe tener en cuenta que ello no ha sido materia de cuestionamiento por parte del denunciante, por lo que no resultan ser argumentos pertinentes para eximir de responsabilidad a LA CONSTRUCTORA respecto del hecho materia de análisis.
68. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la baranda del balcón de su departamento no ofrecería seguridad alguna, ya que se mueve.
 - *No se habría colocado la puerta del baño de servicio.*
69. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 29 el plano del departamento N° 606, del cual se desprende que el baño de servicio había sido proyectado como un ambiente que contaría con una puerta. Asimismo, obra en el Expediente la carta notarial de fecha 2 de abril de 2013 - aproximadamente dos meses después de haber recibido el departamento -, a través de la cual el señor Noriega solicitó a la empresa denunciada que subsane, entre otros defectos, el relacionado con la puerta del baño de servicio, la misma que no había sido colocada.

70. En la misma línea de lo indicado, se tiene a fojas 191 y siguientes del Expediente, el acta de inspección de fecha 5 de mayo de 2014, a través de la cual el personal de la Secretaría Técnica dejó constancia que el baño de servicio no contaba con puerta, tal como se puede apreciar a continuación:



Imagen N° 7: Ingreso del baño de visita, en donde se aprecia la ausencia de puerta.

71. En virtud de lo indicado, este Colegiado es de la opinión que ha quedado acreditado el defecto materia de denuncia, más aún si se considera que el señor Noriega recibió su departamento a través de la suscripción de un acta de entrega de llaves, sin tener la posibilidad de dejar constancia del estado en que recibió el inmueble, situación que ha sido indicada en su escrito de denuncia y que no ha sido negada por la empresa denunciada.
72. Con relación al presente hecho denunciado, LA CONSTRUCTORA indicó en su escrito de descargos que la Municipalidad de Miraflores emitió el certificado de finalización de obra, con la cual quedaba comprobado que todos los departamentos estaban debidamente equipados de acuerdo a los planos, siendo que el departamento fue recibido y aceptado por el señor Noriega a su conformidad.
73. Respecto de los argumentos de defensa expuestos por la empresa denunciada, este Colegiado considera que los mismos no resultan suficientes para eximirla de responsabilidad administrativa, en tanto que en la parte inferior del propio certificado de finalización de obra se indica textualmente lo siguiente:

“Observaciones

1. La presente Conformidad de Obra se refiere exclusivamente al proyecto de Arquitectura. La ejecución de las especialidades queda bajo responsabilidad del Responsable de Obra.

*2. El presente Certificado se otorga en mérito del Informe de Verificación Administrativa - Conformidad de Obras N° 610-2013 de fecha 11/06/2013 en la cual se aprueban las variaciones del proyecto original, Arquitectura aprobado según Acta N° 1104-2013 de fecha 11/06/2013 mediante el cual se indica: **NOTA: LA PRESENTE CONFORMIDAD DE OBRA SE REFIERE EXCLUSIVAMENTE AL PROYECTO DE ARQUITECTURA. LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIALIDADES QUEDA BAJO RESPONSABILIDAD DEL RESPONSABLE DE OBRA.***

(...)"
[Sic] (El subrayado es nuestro)

74. De lo indicado se puede inferir que el proyecto original (Plano de Arquitectura), presentado por LA CONSTRUCTORA ante el municipio distrital fue variado, lo cual no permite generar verosimilitud respecto del cumplimiento de lo efectivamente ofrecido al señor Noriega, puesto que se podría haber retirado la puerta inicialmente proyectada. Lo indicado se ve reforzado con el plano de arquitectura ofrecido en calidad de medio probatorio por la parte denunciante, obrante a fojas 29 del Expediente, en el que se puede apreciar claramente la existencia de la puerta en el ingreso del baño de servicio, tal y como se puede apreciar a continuación:

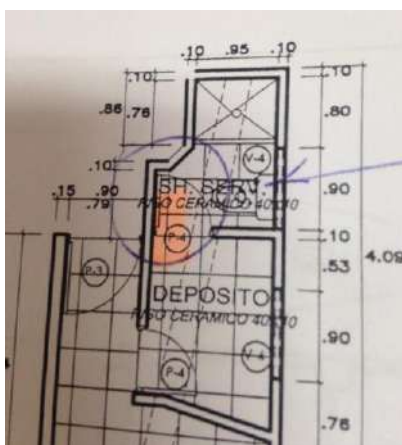


Imagen N° 8: Plano de arquitectura que la empresa denunciada entregó al denunciante, en el que se puede verificar la puerta en el ingreso al baño de servicio.

75. En la misma línea de lo indicado, en cuanto al argumento expuesto por LA CONSTRUCTORA, referido a que el denunciante recibió el departamento a conformidad, se debe indicar que la entrega del mismo se realizó a través de una entrega de llaves, cuya acta obra a fojas 126 del Expediente; sin embargo, en dicho documento no se hace alusión alguna al estado en que el señor Noriega recibió el inmueble materia de denuncia, por lo que dicho argumento resulta insuficiente para eximir de responsabilidad administrativa a la empresa denunciada por el defecto materia de análisis.
76. Finalmente, en cuanto al argumento de la empresa denunciada, referido a que se entregó al denunciante el manual de usuario, el mismo que contenía las características específicas de la construcción, el mismo no permite eximir de responsabilidad administrativa a LA CONSTRUCTORA, en tanto de la verificación del documento no se desprende indicación alguna relacionada con la colocación de la puerta del baño de servicio del departamento del denunciante.
77. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada no colocó la puerta del baño de servicio en el departamento del denunciante.

- *Las ventanas serían de 6mm y no de 8mm como se ofreció y presentarían aberturas que permiten el ingreso del viento.*

78. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 28 la memoria descriptiva, en la cual se indica que las ventanas que daban a la fachada serían de cristal incoloro de 6mm templado y las ventanas interiores serían de 8mm con lamina de seguridad. Asimismo, se tiene el acta de inspección de fecha 5 de mayo de 2014, a través de la cual el personal de la Secretaría Técnica verificó que las ventanas interiores, correspondientes a los ambientes de la cocina y los dormitorios (2 y 3), presentaban la medida de 6mm. Además, se pudo verificar que las referidas ventanas presentaban aberturas, las cuales permitían el ingreso del aire, tal y como se puede apreciar en las siguientes imágenes:



Imágenes N° 9 y 10: Se puede apreciar la medición efectuada a las ventanas y las aberturas que éstas presentaban.

79. En virtud de los argumentos reseñados, este Colegiado considera que ha quedado acreditado el defecto alegado por el señor Noriega, en tanto pese a que LA CONSTRUCTORA ofreció la colocación de ventanas con vidrios de 8mm en los interiores, colocó ventanas con vidrios de 6mm, por lo que corresponde verificar la existencia de algún eximente de responsabilidad administrativa a su favor.
80. En su cuadro de descargos, la empresa denunciada señaló que las ventanas y mamparas utilizadas en los departamentos eran del mejor vidrio, provisto por el mejor fabricante del mercado, el cual había sido elaborado bajo estrictas normas de seguridad y calidad impuestas por los entes especialistas competentes en el tema, de acuerdo a lo ofrecido. En la misma línea, agregó que el denunciante había recibido el manual de usuario, en el que se había consignado el detalle de las características de la construcción.
81. No obstante ello, los argumentos expuestos por LA CONSTRUCTORA no resultan suficientes para eximir de responsabilidad administrativa a la empresa denunciada, en tanto el señor Noriega no ha discutido la calidad del vidrio colocado en su departamento, el fabricante del mismo o el cumplimiento de las disposiciones de los entes competentes para su elaboración, sino que los

mismos no tendrían los milímetros de espesor ofrecidos y que presentarían aberturas que permiten el ingreso del viento, hechos que han sido acreditados por la parte denunciante y no han sido desvirtuados por la empresa denunciada.

82. Por otro lado, de la revisión del manual de usuario del Edificio, se puede apreciar que el mismo no contiene información relacionada con el espesor del vidrio de las ventanas del departamento, sino que la información consignada en el mismo se limita a indicar los cuidados los propietarios deben tener con los mismos.
83. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que las ventanas del departamento del denunciante serían de 6mm y no de 8mm como ofreció la empresa denunciada, y presentarían aberturas que permiten el ingreso del viento.
 - *El piso laminado del tercer dormitorio presentaría malformaciones encontrándose abultado e impidiendo que las puertas del clóset funcionen adecuadamente.*
84. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene el acta de inspección de fecha 5 de mayo de 2014, a través de la cual el personal de la Secretaría Técnica señaló que no se podía verificar el referido hecho. Asimismo, se agregó en el acta lo indicado por el denunciante, en el sentido que el piso había sido reparado por cuenta suya, cubriendo todos los gastos.
85. No obstante lo indicado, de la revisión del Expediente no se verifica medio probatorio alguno que permita acreditar al denunciante haber efectuado y asumido los gastos de las reparaciones realizadas al piso laminado del tercer dormitorio.
86. Asimismo, se debe tener en cuenta que en las fotografías ofrecidas en calidad de medio probatorio por el denunciante no se verifica el mal estado del piso que éste alega. En el mismo sentido, este Colegiado considera que el contenido de las cartas notariales remitidas por el denunciante a la empresa denunciada, obrantes de fojas 31 a 37 del Expediente, resultan insuficientes para acreditar la existencia del defecto materia de denuncia.
87. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que el piso laminado del tercer dormitorio del departamento del denunciante presente malformaciones, que se encuentre abultado o que su estado impida que las puertas del clóset funcionen adecuadamente.
 - *Se habría hecho uso de material eléctrico de segunda mano, el cual habría sido retirado para evitar la existencia de evidencia al respecto.*

88. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene la fotografía ofrecida en calidad de medio probatorio por la parte denunciante, obrante a fojas 13 del Expediente, en la que se pueden apreciar las instalaciones eléctricas y una caja de llaves, las cuáles corresponderían al departamento materia de denuncia; sin embargo, este Colegiado considera que las mismas resultan insuficientes para concluir que el material eléctrico utilizado por LA CONSTRUCTORA era de segunda.
89. En la misma línea de lo indicado, este Colegiado considera que la referida fotografía no permite generar verosimilitud respecto de la fecha ni del lugar exacto en el que la misma fue tomada. Asimismo, resulta necesario señalar que durante el desarrollo de la diligencia de inspección de fecha 5 de mayo de 2014, el personal de la Secretaría Técnica no pudo verificar la existencia del defecto alegado, siendo que el denunciante indicó que había solicitado a la empresa el cambio del material eléctrico.
90. Finalmente, corresponde tener en cuenta que, mediante escrito de descargos, la empresa denunciada negó el hecho materia de análisis.
91. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya hecho uso de material eléctrico de segunda mano en el departamento del denunciante, ni que este haya sido retirado para evitar la existencia de evidencia al respecto.
- (ii) *Sobre los defectos en las áreas comunes del Edificio:*
92. En tanto el señor Noriega ha hecho referencia a la existencia de diversos desperfectos en las áreas comunes del Edificio en que se encuentra el departamento de su propiedad, procederemos a realizar el análisis individual de cada uno de ellos.
- *No habría colocado las caídas de agua y espejos en las mamparas de ingreso.*
93. En su escrito de denuncia, el denunciante señaló que LA CONSTRUCTORA había variado características importantes en el aspecto de las áreas comunes del edificio sin realizar consulta alguna, comunicar o brindarle alguna explicación, recibiendo un bien con características distintas a las ofrecidas, puesto que en el impreso publicitario que entregó para inducir a la compra se encontraban las fotos en que se evidenciaban los cambios, siendo uno de ellos el referido a que la empresa denunciada no había cumplido con colocar las caídas y espejos de agua en la mampara de ingreso al Edificio.
94. Por su parte, la empresa denunciada indicó en su cuadro de descargos que se instalaron dos espejos de agua a los lados del acceso principal, delante de los vidrios fijos de la fachada, con tres boquillas de bronce y una electrobomba, mejorándose sustancialmente el costo de mantenimiento al evitar poner agua sobre los vidrios, siendo que el agua sobre los vidrios podía generar desgaste,

corrosión, presencia de hongos, entre otros.

95. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 36 el folleto publicitario entregado por la empresa denunciada al denunciante, en el que se puede apreciar la fachada del Edificio materia de denuncia, así como las lunas con una coloración distinta a la de los vidrios de los pisos superiores y la indicación de que se colocarían caídas y espejos de agua en las mamparas de ingreso; sin embargo, este Colegiado considera que ello no resulta suficiente para concluir que LA CONSTRUCTORA ofreció al denunciante la colocación espejos sobre los cuales caería agua o un sistema distinto al colocado, tal como se puede ver a continuación:



Imagen N° 11: Folleto publicitario en que sustenta el denunciante la falta de colocación de las caídas de agua y espejos en las mamparas de ingreso.

96. En efecto, si bien mediante diligencia de inspección de fecha 3 de abril de 2014, así como con la complementaria de fecha 5 de junio de 2014, se pudo verificar que la fachada del Edificio contaba con un sistema de piletas, el cual impulsaba el agua hacia arriba sin que caiga sobre los espejos, el señor Noriega no ha acreditado que LA CONSTRUCTORA haya ofrecido la colocación del sistema de caídas de agua sobre espejos, el cual es materia de denuncia, siendo que el folleto publicitario ofrecido en calidad de medio probatorio por el denunciante resulta insuficiente para tal efecto, habiéndose verificado la existencia de las caídas de agua (piletas) y los espejos.
97. Asimismo, el sistema colocado en el Edificio es el mismo que se ha detallado en el documento de manual de usuario, ofrecido en calidad de medio probatorio por la empresa denunciada. Finalmente, en virtud de lo señalado, este Colegiado considera que no corresponde emitir pronunciamiento alguno relacionado con las

observaciones efectuadas por la empresa denunciada al acta de inspección complementaria de fecha 5 de junio de 2014.

98. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditada la responsabilidad administrativa de la empresa denunciada respecto del hecho consistente en que no habría colocado las caídas de agua y espejos en las mamparas de ingreso.

- *Se habría colocado un counter como zona de recepción, de mínimas dimensiones, distinto al lobby que se habría ofrecido a través de la publicidad.*

99. De la revisión del escrito de denuncia presentado por el señor Noriega, se desprende la indicación de éste en el sentido que se colocó en el Edificio materia de denuncia un counter como zona de recepción de mínimas dimensiones, pese a que en el folleto publicitario se ofreció un lobby amplio, tal y como se puede ver a continuación:



Imagen N° 12: Folleto publicitario en que se puede apreciar el lobby ofrecido en el Edificio materia de denuncia

100. Al respecto, este Colegiado considera que los argumentos expuestos por la parte denunciante resultan ser subjetivos, en tanto que para verificar la existencia de discrepancia entre las dimensiones ofrecidas por las empresa denunciada respecto del lobby y aquellas con las que dicha área se entregó, resulta necesario conocer si LA CONSTRUCTORA ofreció medidas específicas a fin de contrastar las mismas con el área entregada en el Edificio, hecho que no se ha presentado en el caso materia de análisis.

101. Asimismo, si bien durante el desarrollo de la diligencia de inspección complementaria, de fecha 5 de junio de 2014, el personal de la Secretaría Técnica indicó que el counter del Edificio materia de denuncia era distinto al ofrecido por la empresa denunciada, dicha indicación fue efectuada respecto de la forma del counter (mueble), tal y como se puede ver a continuación:



Imagen N° 13: Fotografía en la que se puede apreciar el área del lobby del Edificio materia de denuncia

102. Por otro lado, la Comisión considera que lo señalado en el acta de inspección complementaria de fecha 5 de junio de 2014, no resulta suficiente para concluir que el counter colocado como zona de recepción tenía mínimas dimensiones y era distinto al ofrecido en la publicidad entregada por la empresa denunciada, de lo cual se desprende que no ha quedado acreditado el defecto denunciado por el señor Noriega.
103. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya colocado un counter como zona de recepción, de mínimas dimensiones, distinto al lobby que se habría ofrecido a través de la publicidad.
- *La piscina instalada diferiría de la mostrada en la publicidad, en tanto contaría con un borde alto e inseguro y el acceso es pequeño y representaría peligro.*
104. De acuerdo a lo señalado en su denuncia, el señor Noriega indicó que la piscina instalada en el Edificio materia de denuncia difería de la mostrada en la publicidad, en tanto contaría con un borde alto e inseguro y el acceso era pequeño y representaría peligro.

105. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 37 el folleto publicitario entregado al denunciante, en el cual se puede apreciar la imagen de la piscina que formaría parte de las áreas comunes del Edificio, tal y como se puede ver a continuación:



Imagen N° 14: Folleto publicitario en que se puede apreciar la piscina ofrecida.

106. Asimismo, obran en el Expediente las actas de inspección y complementaria de fechas 3 de abril y 5 de junio de 2014, a través de las cuales el personal de la Secretaría dejó constancia de la verificación efectuada en la piscina del Edificio materia de denuncia, observándose que ésta contaba con una escalera de acceso al lado derecho y con un borde de aproximadamente 1.50 metros de alto, tal y como se puede apreciar en la imagen a continuación:



Imagen N° 15: Fotografía en la que se puede apreciar la piscina del Edificio materia de denuncia.

107. De la revisión de las imágenes N° 14 y 15 de la presente Resolución, este Colegiado considera que la piscina instalada en el Edificio materia de denuncia difiere de la ofrecida en la publicidad, puesto que si bien las alegaciones efectuadas por el señor Noriega, relacionadas con la altura del borde de la misma y la peligrosidad del ingreso, deben ser calificadas como aseveraciones de carácter subjetivo, puesto que no obran en el Expediente elementos que permitan verificar objetivamente lo indicado, sí se puede apreciar la existencia de un acceso pequeño a la misma, el cual difiere del consignado en la imagen publicitaria contenida en el folleto que LA CONSTRUCTORA entregó al denunciante.
108. En efecto, en la imagen publicitaria se puede apreciar que la proyección de la piscina contaba con un área de ingreso amplio, con escaleras colocadas en la parte central (media); sin embargo, en la piscina colocada en el Edificio materia de denuncia el ingreso resulta evidentemente estrecho, comparado con el de la publicidad, y ha sido ubicado hacia su lado derecho, motivo por el cual la Comisión considera que ha quedado acreditado el defecto materia de denuncia.
109. Por otro lado, si bien LA CONSTRUCTORA ha señalado como argumentos de defensa, respecto del presente extremo denunciado, que el acceso a la piscina fue optimizado para permitir un mejor tránsito de los propietarios de la torre B, que la autoridad municipal había emitido el certificado de finalización de obra y que había efectuado varias mejoras considerables a las instalaciones de la piscina (accesorios colocados para maximizar su calidad), ello no resultaba suficiente para eximirle de responsabilidad administrativa, puesto que se entiende que el tránsito de los propietarios de la torre B del Edificio debió ser considerado antes de efectuar cualquier ofrecimiento a los posibles compradores.
110. En la misma línea de lo indicado, la Comisión considera que la emisión del certificado de finalización de obra no permite eximir de responsabilidad administrativa a la empresa denunciada, en tanto del mismo contenido del documento se aprecia que el proyecto original (plano de arquitectura), presentado por la empresa denunciada, fue variado, lo cual no permite generar verosimilitud respecto de que se haya construido lo que efectivamente se ofreció al señor Noriega.
111. Asimismo, en cuanto al hecho referido a que LA CONSTRUCTORA realizó voluntariamente mejoras en las instalaciones de la piscina, argumento que fue ratificado por la empresa denunciada en su escrito de observaciones al acta complementaria de fecha 5 de junio de 2014, ello no enerva el hecho de que ésta deba cumplir con lo ofrecido en el Edificio, por lo que dicho argumento tampoco resulta válido para eximir de responsabilidad administrativa a la empresa denunciada.
112. Finalmente, este Colegiado considera que el argumento de la empresa denunciada, referido a que entregó al denunciante el manual de usuario en el que se habrían consignado las características de la construcción, tampoco resulta argumento suficiente para eximirle de responsabilidad administrativa, en tanto de la revisión del mismo no se verifica la instalación de la piscina de

acuerdo a las características ofrecidas.

113. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada instaló una piscina que difería de la mostrada en la publicidad, en tanto contaría con un acceso pequeño.
114. Asimismo, este Colegiado corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra la empresa denunciada por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en los extremos relativos a que la piscina instalada por LA CONSTRUCTORA difería de la mostrada en la publicidad puesto que contaría con un borde alto e inseguro y su ingreso representaría peligro, en tanto los referidos hechos no han quedado acreditados.
- *El techo del SUM sería diferente al ofrecido en la publicidad, en tanto se habría colocado un vidrio simple, distinto al techo piramidal y de estructura de metal y vidrio.*
115. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene la fotografía de la piscina, en la que se puede apreciar el techo sum al que hacía referencia el señor Noriega en su escrito de denuncia. En dicha imagen (Ver imagen N° 14 de la presente resolución), se puede apreciar que la sala de usos múltiples debía contar con techo de vidrio en forma piramidal, con estructura metálica.
116. No obstante ello, mediante diligencia de inspección de fecha 3 de abril de 2014, el personal de la Secretaría Técnica pudo verificar el techo materia de denuncia, el mismo que si bien tenía una estructura metálica, no cuenta con la forma piramidal ofrecida en los folletos publicitarios, tal como se puede ver en la imagen N° 15 de la presente Resolución, así como en la imagen consignada a continuación:



Imagen N° 16: Fotografía en la que se puede apreciar el techo colocado en el área de usos múltiples.

117. De los medios probatorios señalados, resulta evidente la existencia del defecto denunciado por el señor Noriega, en tanto ha quedado acreditado que el techo colocado en el área de usos múltiples no tenía forma piramidal, pese a que ello sí podía ser apreciado en el folleto publicitario entregado al denunciante. Cabe resaltar que la empresa denunciada no ha negado expresamente haber ofrecido el techo del sum en las condiciones indicadas por el señor Noriega; en ese sentido, procederemos a verificar si existe algún eximente de responsabilidad administrativa que opere en favor de la empresa denunciada.
118. LA CONSTRUCTORA señaló respecto del presente hecho denunciado, que el vidrio colocado en el área de usos múltiples no era un simple vidrio, sino que había sido proveído por uno de los más grandes proveedores en el Perú. Asimismo, señaló que la forma fue colocada con la finalidad de mejorar el sistema y reducir los costos de mantenimiento, puesto que permitía mayor entrada de luz y mejor funcionamiento frente a las lloviznas. Agregó que los acabados, accesorios y equipamiento se encontraban sujetos a disponibilidad, siendo que se había comprometido a entregar similar calidad, modelo y color, no habiéndose obligado a que los modelos sean exactamente iguales.
119. Este Colegiado considera que los argumentos de defensa expuestos por la empresa denunciada no permiten eximirle de responsabilidad administrativa, en tanto el hecho denunciado por el señor Noriega no se encuentra referido a la calidad del vidrio colocado ni a los beneficios que se desprenden de la colocación de un techo distinto al ofrecido en el área del sum, por lo que los referidos argumentos deben ser desestimados.
120. En la misma línea de lo indicado, en cuanto al argumento de LA CONSTRUCTORA referido a que los acabados, accesorios y equipamiento se encontraban sujetos a disponibilidad, si bien se colocó dicha indicación en la memoria descriptiva, la empresa denunciada no ha ofrecido medios probatorios que permitan acreditar la falta de disponibilidad del tipo de techo ofrecido, más aún si se considera que tratándose de una estructura metálica, la forma de la misma es realizada de acuerdo al requerimiento de quien la adquiere, por lo el referido argumento tampoco permite eximir de responsabilidad a la empresa denunciada.
121. Por otro lado, si bien la empresa denunciada señaló que se entregó al denunciante el manual de usuario, en el que se detallaban las características de la construcción del Edificio, de la revisión del referido documento no se desprende que se haya efectuado indicación alguna relacionada con la forma de edificación del techo del sum.
122. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que el techo sum colocado en el Edificio es diferente al ofrecido en la publicidad, en tanto se colocó un vidrio simple distinto al techo piramidal y de estructura de metal y vidrio.

- *No se habría colocado el piso enchapado en cerámico en los halls de ingreso de los ascensores en los sótanos de la cochera y se ha colocado piso de cemento sin pulir.*
123. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 31 el plano correspondiente al estacionamiento y depósito del denunciante, en el que se puede apreciar que en el hall de ingreso del ascensor se había proyectado la colocación de piso enchapado en cerámico; sin embargo, el denunciante señala que se colocó piso de cemento sin pulir.
 124. Con relación a ello, LA CONSTRUCTORA indicó en su cuadro de descargos que el material cerámico era utilizado habitualmente en espacios de uso doméstico, por lo que se planteó una mejora en dicho espacio, utilizando cemento pulido, el cual se constituye en un material de alta resistencia mecánica y durabilidad, además que tenía un menor costo de mantenimiento y mayor costo de instalación. Asimismo, agregó que todos los acabados, accesorios y equipamiento se encontraban sujetos a disponibilidad, habiéndose comprometido a entregar similar calidad, modelo y color.
 125. Obra a fojas 226 del Expediente, el Acta de Inspección Complementaria de fecha 5 de junio de 2014, a través de la cual el personal de la Secretaría Técnica dejó constancia que el hall de ingreso de los ascensores, ubicado en el sótano de la cochera, contaba con piso de cemento sin pulir.
 126. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera que ha quedado acreditado el defecto denunciado por el señor Noriega, puesto que LA CONSTRUCTORA ha reconocido en su escrito de descargos que colocó cemento pulido en los halls de ingreso a los ascensores, además de haberse verificado la colocación de dicho material y que ello difería de lo ofrecido en el plano entregado al denunciante.
 127. Asimismo, si bien la empresa denunciada ha expuesto como uno de los argumentos de su defensa los beneficios y costo de la colocación de cemento sin pulir en el hall de ingreso a los ascensores ubicados en el sótano, lo cual fue reiterado en su escrito de observaciones al acta de inspección complementaria de fecha 5 de junio de 2014, este Colegiado considera que los mismos no permitan eximirle de responsabilidad administrativa, puesto que el hecho materia de análisis se encuentra referido a la colocación de un material distinto al ofrecido en los referidos hall y no a las características del materia colocado, por lo que los argumentos esgrimidos no permiten eximir de responsabilidad administrativa a LA CONSTRUCTORA por lo hecho denunciado.
 128. Por otro lado, en cuanto al argumento de defensa de la empresa denunciada, referido a que los acabados, accesorios y equipamiento se encontraban sujetos a disponibilidad, la Comisión considera que LA CONSTRUCTORA no ha acreditado la falta de disponibilidad de los cerámicos que debía colocar en el hall de ingreso de los ascensores ubicados en los sótanos, siendo además nque tampoco se verifica que el material colocado en dicha área sea similar al ofrecido.
 129. Finalmente, si bien la empresa denunciada indicó que entregó al denunciante el manual de usuario, en el que se habrían consignado las características de

construcción del edificio, de la revisión del referido manual no se verifica la existencia de indicación alguna relacionada con el material colocado en los halls de ingreso de los ascensores en los sótanos de la cochera.

130. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada no colocó el piso enchapado en cerámico en los halls de ingreso a los ascensores en los sótanos de la cochera y se ha colocado piso de cemento sin pulir.

- *Se habría utilizado materiales de corta duración en los exteriores, el cual se encontraría expuesto a la humedad, como por ejemplo drywall en el revestimiento del ducto de los ascensores de servicio.*

131. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 226 del Expediente, el Acta de Inspección Complementaria de fecha 5 de junio de 2014, a través de la cual el personal de la Secretaría Técnica dejó constancia de lo siguiente:

“Se procedió a observar el ducto del ascensor de la “Torre C”, donde en dicha torre la parte denunciante tiene su departamento (N° 606), pudimos verificar que el referido ducto no se encuentra hecho de material noble (drywall).

Asimismo, la base del ducto del ascensor de la “torre C” si está hecho de materia sólido pero sólo la base que se encuentra al costado de la piscina.

Observación:

La parte denunciada indicó que la estructura del ducto de ascensores está hecha de metal, únicamente el drywall es un recubrimiento, señaló que el metal es muy resistente y más costoso, así mismo indicó que el ducto de ascensores fue aprobado por la Municipalidad.

Respecto al drywall colocado como recubrimiento indicaron que el no es un drywall cualquiera, es mucho más resistente que lo normal; y, finalmente señalaron que el ascensor de la “torre C” no fue ofrecido inicialmente, que fue colocado e instalado de manera adicional.

(...)”

132. En su cuadro de descargos, LA CONSTRUCTORA señaló que agregó tres ascensores de servicio, cuyo costo ascendía a US\$ 300 000,00, siendo que los materiales habían sido indicados por los especialistas y aprobados por la Municipalidad de Miraflores. Asimismo, indicó que el material drywall tenía una duración aproximada de treinta años, por lo que se descartaba la afirmación del denunciante referida a que se trataba de un material de corta duración. Finalmente, agregó que las mejoras en el ducto de los ascensores fueron ingresadas al municipio con licencia de construcción debidamente aprobada, siendo que dicha autoridad conocía los materiales que se utilizaron.
133. Este Colegiado considera que, en virtud de lo indicado por la empresa denunciada, ha quedado acreditado que ésta utilizó drywall para revestir el ducto de los ascensores de servicio materia de denuncia, por lo que corresponde verificar si el uso del referido material era adecuado para los ambientes en que fue utilizado.

134. Al respecto, la Norma EM.070 del Reglamento Nacional de Edificaciones, la misma que regula lo referido a Transporte Mecánico, establece las consideraciones específicas para la instalación de los ascensores y del pozo, indicándose lo siguiente:

“Artículo 4°.- ASCENSORES

1. Consideraciones específicas

1.1. Pozo

El pozo para el desplazamiento de la cabina ha de estar cerrado por medio de paredes estructurales.

(...)”

135. Dicho esto, si bien se puede apreciar que la norma establece que el pozo para el desplazamiento de la cabina de los ascensores debe estar cerrado por medio de paredes estructurales, no se indica el uso de un determinado material en forma específica. Lo indicado además se infiere de lo dispuesto en la Norma MERCOSUR NM 207, a la cual nos remite la Norma EM.070 del Reglamento Nacional de Edificaciones, en la cual se indica lo siguiente:

“5.3 Paredes, piso y techo del hueco

5.3 Paredes, piso y techo del hueco

La estructura del hueco debe soportar, al menos, las reacciones debidas a la maquinaria, a las guías como consecuencia de la actuación del paracaídas, o en caso de descentrado de la carga en la cabina, por la acción de los amortiguadores en caso de impacto y las originadas por la actuación del sistema anti-rebote, de la polea de compensación.

Las paredes, piso y techo del hueco deben estar construidas con materiales incombustibles, duraderos y que no originen polvo y tener una resistencia mecánica suficiente; las paredes laterales del hueco deben ser lisas y de color claro, admitiéndose la terminación sin revocar cuando ésta sea de textura equiparable a la de hormigón visto.

(...)”

[Sic]

136. En virtud de lo indicado, se debe considerar que si bien el denunciante ha alegado que la empresa denunciada utilizó materiales de corta duración en los exteriores, como el caso del drywall en los pozos de los ascensores de servicio, no ha ofrecido medio probatorio alguno que le permita acreditar que el referido material sea de corta duración o que el mismo no pueda ser utilizado para la construcción del pozo del ascensor, de acuerdo a lo dispuesto en las normas de construcción, limitándose a consignar las exigencias de soporte de la maquinaria. Asimismo, se debe señalar que el señor Noriega no ha hecho referencia al uso de otros materiales de corta duración en el Edificio, por lo que no corresponde hacer mayor análisis al respecto.
137. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya utilizado materiales de corta duración en los exteriores, el cual se encontraría expuesto a la humedad, como por ejemplo drywall en el revestimiento del ducto de los

ascensores de servicio.

- *Las puertas de escape hacia la escalera no contarían con el sistema antipánico.*

138. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente se tiene el Acta de Inspección de fecha 3 de abril de 2014, a través de la cual el personal de la Secretaría Técnica dejó constancia de lo siguiente:

"(...)

Se pudo observar que las escaleras de escape del primer piso cuentan con el sistema antipánico.

Cabe señalar que las demás escaleras del departamento no cuenta con este sistema.

(...)"

[Sic]

139. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera que el denunciante ha acreditado la existencia del defecto alegado, en tanto se ha verificado que las puertas de escape hacia la escalera no contarían con el sistema antipánico, salvo en el caso de la consignada en el primer piso del Edificio materia de denuncia, por lo que corresponde verificar la existencia de algún eximente de responsabilidad administrativa que opere en favor de la empresa denunciada.

140. En su cuadro de descargos, LA CONSTRUCTORA señaló que lo expuesto por el señor Noriega era inexacto, siendo que ya se había emitido el certificado de declaratoria de fábrica y finalización de obra, con el que se acreditaba que se había cumplido con todas las medidas de seguridad. Asimismo, señaló que las características de las referidas puertas estaban contempladas en la norma A.130 del Reglamento Nacional de Edificaciones, en el cual se hacía la indicación respecto de las puertas que no requerían barra antipánico, siendo que las mismas podían contar con cerradura tipo manija.

141. La Norma A.130 del Reglamento Nacional de Edificaciones establece lo siguiente:

"Artículo 8°.- Dependiendo del planteamiento de evaluación, las puertas que se ubiquen dentro de una ruta o como parte de una ruta o sistema de evaluación podrán contar con los siguientes dispositivos:

a) Brazo cierra puertas: Toda puerta que forma parte de un cerramiento contrafuego incluyendo a escaleras de evacuación, deberá contar con un brazo cierra puertas aprobado para uso en puertas cortafuego.

b) En caso se tengan puertas de doble hoja con cerrajería de un punto y cierra puertas independientes, deberá considerarse un dispositivo de ordenamiento de cierre de puertas.

c) Manija o tirador: Las puertas que no requieran barrera antipánico deberán contar con una cerradura de manija. Las manijas para puertas de evacuación deberán ser aprobadas y certificadas para uso de personas con discapacidad.

d) Barra antipánico: Serán obligatorias únicamente para carga de ocupantes mayor a 100 personas en cualquier caso y en locales de reunión mayores de 50 personas, locales de Salud y áreas de alto riesgo con más de 5 personas. (...)"

142. De lo indicado se desprende que, pese a su naturaleza, no todas las puertas de

evacuación deben contar con el sistema de barra antipánico, sino únicamente aquellas que correspondan a edificaciones o establecimientos con una carga de ocupantes mayor a 100 personas en cualquier caso, y en locales de reunión mayores de 50 personas, locales de salud y áreas de alto riesgo con más de 5 personas.

143. Dicho esto, si bien el señor Noriega ha acreditado que en las puertas de escape hacia la escalera del Edificio materia de denuncia no cuentan con el sistema antipánico, no ha acreditado que el referido inmueble se encuentre dentro de alguno de los supuestos estipulados por la norma de construcción para que se efectúe la colocación obligatoria del sistema de barra antipánico en las puertas.
144. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que las puertas de escape hacia la escalera no contarían con el sistema antipánico.
 - (iii) *Sobre el hecho referido a que LA CONSTRUCTORA no habría cumplido con entregar oportunamente al denunciante las unidades inmobiliarias adquiridas mediante contrato de fecha 23 de julio de 2010*
145. Con relación al presente extremo de la denuncia, el señor Noriega indicó que el 23 de julio de 2010, suscribió con la empresa denunciada un contrato de compraventa respecto del departamento, estacionamiento y depósito materia de denuncia, pactando que los mismos serían entregados en el mes de enero de 2012 y que en caso sucediese alguna demora, la fecha de entrega no superaría el mes de abril de 2012. Agregó que LA CONSTRUCTORA intentó simular una entrega fraudulenta de los departamentos en el mes de octubre de 2012, pese a que todavía venía realizando obras civiles.
146. Por su parte, la empresa denunciada señaló que se había pactado como fecha de entrega el 30 de abril de 2012; sin embargo, se debía considerar que de acuerdo a las disposiciones del Código Civil, ambas partes tenían conocimiento que en tanto los bienes eran futuros, el contrato quedaba sujeto a la condición suspensiva de que éstos tengan existencia. Agregó que por causas que no le eran imputables, referidas a inconvenientes administrativos suscitados con Sedapal y Luz del Sur, las cuales eran de pleno conocimiento y aceptación del denunciante, no se pudieron entregar los inmuebles dentro de la fecha pactada.
147. Por otro lado, la empresa denunciada señaló que los inmuebles materia de denuncia fueron entregados al señor Noriega el 31 de octubre de 2012, en la forma establecida en el contrato, es decir, se le comunicó mediante carta notarial de fecha 16 de octubre de 2012, que la entrega formal de los inmuebles se efectuaría el 31 de octubre de 2012; sin embargo, el denunciante no se presentó, siendo que finalmente la entrega tuvo lugar el 16 de febrero de 2013, mediante acta de entrega de llaves.
148. Obra en el Expediente el contrato de fecha 23 de julio de 2010, en cuya cláusula séptima se indica lo siguiente:

“(...)

SÉPTIMO: LA VENDEDORA deberá entregar LOS INMUEBLES, a más tardar el día 30 de abril de 2012, salvo caso fortuito o de fuerza mayor que escapen a la responsabilidad de LA VENDEDORA, la entrega de los inmuebles será efectiva solamente cuando EL COMPRADOR haya cumplido y pagado 15 días antes de la entrega de los inmuebles, la totalidad de las obligaciones asumidas por el presente contrato.

LA VENDEDORA citará por escrito vía carta notarial a EL COMPRADOR, para efectuar la entrega de los inmuebles materia de este contrato. En dicha comunicación se señalará el día, hora y lugar de reunión para el acto de entrega.

Para tales efectos se levantará un acta, la que será firmada por LA VENDEDORA y EL COMPRADOR en señal de aceptación y conformidad. Si EL COMPRADOR no concurriera a la reunión, para todos los efectos del presente contrato se considerará que los inmuebles materia del mismo han sido debidamente entregados por LA VENDEDORA y aceptados por EL COMPRADOR conforme a lo pactado en la presente cláusula y que este último ha otorgado su plena y absoluta conformidad a dicha entrega.

(...)”

149. Asimismo, obra en el Expediente la carta notarial de fecha 25 de octubre de 2012, dirigida por la empresa denunciada al denunciante, a través de la cual ésta le pone en conocimiento que lamentaban que se haya diferido involuntariamente la entrega de los inmuebles, pero que ello se debía a causas que escapaban a su responsabilidad.
150. De lo indicado hasta este punto, este Colegiado considera que, en tanto la empresa denunciada ha reconocido la existencia de una demora en la entrega de los inmuebles materia de denuncia, ha quedado acreditada su responsabilidad administrativa respecto del hecho denunciado. En efecto, de la revisión de los medios probatorios señalados, se desprende que LA CONSTRUCTORA se comprometió a entregar los inmuebles materia de denuncia al denunciante el 30 de abril de 2012; sin embargo, recién el 25 de octubre de 2012, le remitió una carta notarial señalando que habían incurrido en una demora involuntaria.
151. En la misma línea de lo indicado, se puede apreciar que recién mediante carta notarial de fecha 16 de octubre de 2012, LA CONSTRUCTORA indicó al señor Noriega que la entrega de los inmuebles tendría lugar el 31 de octubre de 2012, esto es, aproximadamente seis meses después de la fecha pactada, con lo cual ha quedado plenamente acreditada la infracción cometida por la empresa denunciada.
152. Asimismo, este Colegiado considera que los argumentos expuestos por la empresa denunciada en su escrito de descargos no permiten eximirle de responsabilidad administrativa, puesto que si bien ha señalado que la demora incurrida en la entrega de los inmuebles tuvo lugar por causas que no le eran imputables, relacionadas con inconvenientes administrativos suscitados con Sedapal y Luz del Sur, no ha ofrecido medios probatorios le permitan acreditar lo indicado.
153. Por otro lado, en cuanto al argumento referido a que el contrato había quedado sujeto a la condición suspensiva de que los inmuebles tengan existencia, este

Colegiado considera que no le corresponde analizar dicha indicación en el caso materia de análisis, más aún si se considera que los inmuebles materia de denuncia ya tenían existencia, siendo que se ha verificado respecto de los mismos que LA CONSTRUCTORA no cumplió con su entrega en la fecha pactada y que no ha acreditado la existencia de caso fortuito o fuerza mayor que le haya impedido entregar los mismos dentro del plazo pactado.

154. Finalmente, corresponde indicar que resulta irrelevante que la entrega de los inmuebles materia de denuncia haya tenido lugar en el mes de octubre de 2012, puesto que para dicha fecha ya se había incurrido en responsabilidad administrativa respecto del hecho referido a la demora en la entrega de los inmuebles adquiridos por el señor Noriega.
155. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada no entregó oportunamente al denunciante las unidades inmobiliarias adquiridas mediante contrato de fecha 23 de julio de 2010.

(iv) Sobre el hecho referido a que LA CONSTRUCTORA habría pretendido entregar al denunciante las unidades inmobiliarias pese a que no habría cumplido con culminar las obras de edificación y no se cumplirían las condiciones de habitabilidad

156. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 17 y siguientes, el contrato de compraventa de fecha 23 de julio de 2010, documento en el que si bien las partes pactaron la fecha de entrega de los inmuebles adquiridos por el señor Noriega, no hicieron indicación alguna relacionada con la culminación de los trabajos relacionados con las áreas comunes o respecto de las obras de edificación.
157. No obstante lo indicado, pese a que no se ha verificado que las partes hayan pactado una fecha específica para efectuar la entrega de las áreas comunes o para culminar las obras en el Edificio materia de denuncia, la Comisión considera necesario precisar que en este tipo de servicios –construcción y venta de bienes inmuebles-, un consumidor en condiciones generales de contratación, al adquirir un departamento dentro de un edificio o condominio, esperaría contar con condiciones adecuadas de habitabilidad, es decir, esperaría que se hayan culminado todos los trabajos en el Edificio, no sólo por las atribuciones intrínsecas al derecho de propiedad transferido, sino porque resultan necesarios para poder hacer un uso adecuado acorde con la finalidad de su adquisición.
158. Por otro lado, no basta indicar que las obras no han sido culminadas, sino que los consumidores deben acreditar fehacientemente que a la fecha en que les entregaron o les pretendieron entregar sus inmuebles, los proveedores no habían culminado los trabajos en el Edificio, así como que la realización de los mismos perturba o afecta su derecho de propiedad.
159. En el caso materia de análisis, el señor Noriega señaló que la empresa

denunciada pretendió entregarle su departamento pese a que todavía se venían desarrollando obras civiles en la edificación y no se reunían las condiciones de habitabilidad. Para acreditar lo indicado, el denunciante ofreció en calidad de medio probatorio fotografías con las que pretendía acreditar que, a octubre de 2012, el personal de la empresa denunciada seguía realizando trabajos dentro del Edificio.

160. Pese a lo señalado, y si bien de fojas 8 a 11 del Expediente, se pueden apreciar las fotografías presentadas por el denunciante, de las que se desprende la realización de trabajos de construcción, este Colegiado considera que las referidas fotografías no resultan suficientes para acreditar la responsabilidad administrativa de la empresa denunciada, siendo que de la revisión de las mismas no es posible determinar la fecha en que fueron tomadas.
161. Como se ha indicado en líneas precedentes, para verificar la existencia de una afectación al deber de idoneidad, el consumidor deberá acreditar la existencia del defecto alegado, luego de lo cual corresponderá al proveedor acreditar la existencia de un eximente de responsabilidad, ya sea porque empleó la diligencia requerida para el caso concreto o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.
162. Pese a ello, en el caso concreto el señor Noriega no ha ofrecido medio probatorio alguno que permita verificar que, a la fecha en que le habrían pretendido hacer entrega de los inmuebles materia de denuncia (octubre de 2012), LA CONSTRUCTORA no había culminado las obras de construcción en el Edificio.
163. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya pretendido entregar al denunciante las unidades inmobiliarias pese a que no habría cumplido con culminar las obras de edificación y no se cumplirían las condiciones de habitabilidad.

Sobre la falta de atención de reclamos

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

“Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos

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

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe

asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

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

165. En tanto se ha imputado a la empresa denunciada que no cumplió con dar respuesta a las cartas notariales remitidas por el denunciante el 22 de diciembre de 2012 y 2 de abril de 2013, procederemos a realizar el análisis correspondiente respecto de cada una de las cartas.
- Sobre la falta de respuesta a la carta notarial de fecha 22 de diciembre de 2012
166. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene la carta notarial de fecha 22 de diciembre de 2012, a través de la cual el señor Noriega expuso una serie de reclamos a la empresa denunciada, verificándose que LA CONSTRUCTORA recibió la referida carta el 24 de diciembre de 2012.
167. No obstante lo indicado y pese a que la empresa denunciada ha cumplido con presentar su escrito de descargos, no ha efectuado pronunciamiento alguno respecto de la falta de atención de la carta notarial de fecha 22 de diciembre de 2012, y tampoco ha ofrecido algún medio probatorio que permita verificar la atención que brindó a la misma.
168. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el Expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción del artículo 24° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada no cumplió con dar respuesta a la carta notarial de fecha 22 de diciembre de 2012, remitida por el denunciante.
- Sobre la falta de respuesta a la carta notarial de fecha 2 de abril de 2013
169. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 31 la carta notarial de fecha 2 de abril de 2013, remitida por el denunciante a la empresa denunciada, a través de la cual reiteró los reclamos expuestos en su carta notarial de fecha 22 de diciembre de 2012. Asimismo, se puede verificar que la empresa denunciada recibió la referida carta el 3 de abril de 2013.
170. No obstante lo indicado y pese a que LA CONSTRUCTORA ha cumplido con presentar sus descargos, no ha efectuado pronunciamiento alguno respecto de la falta de atención de la carta notarial de fecha 2 de abril de 2013, y tampoco ha ofrecido algún medio probatorio que permita verificar la atención que brindó a la misma.
171. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el Expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia presentada contra LA CONSTRUCTORA por infracción del artículo 24° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada no cumplió

con dar respuesta a la carta notarial de fecha 2 de abril de 2013, remitida por el denunciante.

Sobre las medidas correctivas solicitadas

172. Los artículos 114º, 115º y 116º de la Ley N° 29571, Código², establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
173. Del escrito de denuncia, se desprende que el denunciante solicitó en calidad de medida correctiva la entrega de un bien con las características ofrecidas por la empresa denunciada a través de su publicidad. Asimismo, luego de haberse realizado el análisis de los hechos materia de denuncia, se ha verificado que la parte denunciada ha incurrido en responsabilidad administrativa respecto de dos de los hechos denunciados, consistentes en:
- (i) Defectos en las áreas del departamento de propiedad del denunciante:
 - El color de los sanitarios no sería de color Bonet, en los baños principal y común, sino blancos.
 - Se habría cambiado el modelo del tablero de los lavatorios de los baños, instalando uno cuadrado que restaría vistocidad y comodidad.
 - Se habría colocado una sola cajonera en el closet del dormitorio principal.
 - Se habría colocado un mueble bajo y tablero más pequeño en el lado derecho de la cocina.
 - Se habría colocado en el balcón un revestimiento de cerámico común y no el ofrecido de piedra volcánica.
 - La baranda del balcón no ofrecería seguridad alguna, ya que se mueve.
 - No se habría colocado la puerta del baño de servicio.
 - Las ventanas serían de 6mm y no de 8mm como se ofreció y presentarían aberturas que permiten el ingreso del viento.
 - (ii) Defectos en las áreas comunes del Edificio:
 - La piscina instalada diferiría de la mostrada en la publicidad, en tanto

²

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114º.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

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

- contaría con un acceso pequeño.
- El techo del SUM sería diferente al ofrecido en la publicidad, en tanto se habría colocado un vidrio simple, distinto al techo piramidal y de estructura de metal y vidrio.
 - No se habría colocado el piso enchapado en cerámico en los halls de ingreso de los ascensores en los sótanos de la cochera y se ha colocado piso de cemento sin pulir.
- (iii) No cumplió con entregar oportunamente al denunciante las unidades inmobiliarias adquiridas mediante contrato de fecha 23 de julio de 2010.
- (iv) No dio respuesta a las cartas notariales de fechas 22 de diciembre de 2012 y 2 de abril de 2013.

174. En virtud de ello, y en tanto el denunciante ha solicitado de manera genérica la entrega de un bien con las características ofrecidas, esta Comisión considera que corresponde ordenar a LA CONSTRUCTORA en calidad de medidas correctivas de oficio que:

- (i) En un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir de la recepción de la presente resolución, cumpla con iniciar los trabajos correspondientes a fin de:
- Colocar sanitarios nuevos, de un color y calidad igual o similar a los ofrecidos en la memoria descriptiva, en los baños principal y común del departamento del denunciante.
 - Colocar nuevos tableros a los lavatorios en los baños del departamento del denunciante, de un modelo igual o similar al ofrecido en la memoria descriptiva.
 - Colocar las cajoneras del closet del dormitorio principal del departamento del denunciante de acuerdo a lo ofrecido en la memoria descriptiva.
 - Colocar el mueble bajo y su respectivo tablero, en la cocina del departamento del denunciante, con las extensiones y forma consignadas en el plano designado como Anexo A, obrante a fojas 29 del Expediente.
 - Colocar en el balcón del departamento del denunciante el revestimiento con piedra volcánica u otro de igual o similar calidad y material, de acuerdo a lo ofrecido en la memoria descriptiva.
 - Efectuar las reparaciones correspondientes a fin de que la baranda del balcón del departamento del denunciante quede debidamente asegurada y no presente movimiento alguno.
 - Colocar la puerta del baño de servicio del departamento del denunciante.
 - Reemplazar las ventanas interiores del departamento del denunciante, por unas que cumplan con las condiciones ofrecidas en la memoria descriptiva, esto es, que cuenten con 8mm.
- Asimismo, corresponde indicar a la empresa denunciada que cuenta con un plazo de veinte (20) días hábiles, contando a partir del día siguiente al de inicio de los referidos trabajos, para culminar con los mismos, dejando constancia de la satisfacción del denunciante respecto de éstos.
- (ii) En un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir de la fecha en que reciba la comunicación notarial de la Junta de Propietarios, o en

su defecto, de la totalidad de los Propietarios del Edificio, solicitando el cumplimiento de la presente medida correctiva, cumpla con iniciar los trabajos correspondientes a fin de:

- Realizar las modificaciones correspondientes en el Edificio materia de denuncia, a fin de colocar el acceso de la piscina de acuerdo a lo ofrecido en su folleto publicitario, obrante en el Expediente.
- Realizar las modificaciones correspondientes en el Edificio materia de denuncia, a fin de colocar el techo de estructura metálica y vidrio del salón de usos múltiples de acuerdo a lo ofrecido en su folleto publicitario, obrante en el Expediente.
- Realizar las modificaciones correspondientes en el Edificio materia de denuncia, a fin de colocar el piso enchapado en cerámico en los halls de ingreso de los ascensores en los sótanos de la cochera, de acuerdo a lo ofrecido en el Anexo A, obrante en el Expediente.

Asimismo, corresponde indicar a la empresa denunciada que cuenta con un plazo de treinta (30) días hábiles, contando a partir del día siguiente al de inicio de los referidos trabajos, para culminar con los mismos, dejando constancia de la satisfacción de la Junta de Propietarios o de la totalidad de los propietarios del Edificio materia de denuncia.

175. Por otro lado, este Colegiado considera que, respecto de los hechos referidos al incumplimiento de entrega oportuna de los inmuebles por parte de la empresa denunciada, así como a su omisión de atender las cartas notariales remitidas por el denunciante, no corresponde ordenar medida correctiva alguna, en tanto los inmuebles materia de denuncia ya han sido entregados y los reclamos expuestos en las cartas notariales han sido materia de análisis durante el presente procedimiento.
176. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor³, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción⁴.
177. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos mediante la vía judicial. Por estas razones, el

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁵.

Graduación de la Sanción

178. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas cometidas por LA CONSTRUCTORA, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
179. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁶.
180. En tanto de la denuncia interpuesta se ha verificado la existencia de responsabilidad administrativa por parte de la empresa denunciada respecto de una serie de hechos, este Colegiado procederá a graduar la sanción correspondiente a cada uno ellos.
- (i) *Sobre los defectos en las áreas del departamento de propiedad del denunciante*
181. En el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por LA CONSTRUCTORA se encuentra constituido por el ahorro obtenido como producto de no haber adoptado las medidas necesarias ni haber empleado al personal adecuado para realizar la edificación del departamento del denunciante de acuerdo a lo ofrecido.
182. Cabe resaltar que, este Colegiado no cuenta con los elementos suficientes para determinar el monto que corresponde al beneficio ilícito obtenido por la denunciada, por lo que se tendrán en cuenta otros elementos establecidos por el Código.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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

(...)

183. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado al denunciante, quien vio afectado su derecho de propiedad, al recibir un departamento con características distintas a las ofrecidas, así como con algunos defectos, lo cual afectó las atribuciones de uso y disfrute con que cuenta el señor Noriega en su calidad de propietario.
- **Daño al mercado:** se ha producido daño al mercado en la medida que cualquier entidad que brinda servicios de construcción y venta de inmuebles puede perder credibilidad y confianza ya que con prácticas como ésta, los consumidores son inducidos a pensar que tales entidades podrían incurrir en los mismos actos y entregar inmuebles que no cumplen con las condiciones ofrecidas, además de no subsanar los defectos de construcción en que habría incurrido.

184. Considerando los factores de graduación señalados, los cuales se encuentran previstos en el numeral 3 del artículo 112° del Código, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer a LA CONSTRUCTORA, en función del daño y la gravedad de las infracciones cometidas, las siguientes sanciones respecto de cada uno de los hechos relacionados con el departamento del denunciante:

HECHO INFRACTOR	MULTA A IMPONER
<i>El color de los sanitarios no sería de color Bonet, en los baños principal y común, sino blancos</i>	<i>0,30 UIT</i>
<i>Se habría cambiado el modelo del tablero de los lavatorios de los baños, instalando uno cuadrado que restaría vistocidad y comodidad</i>	<i>0,30 UIT</i>
<i>Se habría colocado una sola cajonera en el closet del dormitorio principal</i>	<i>0,20 UIT</i>
<i>Se habría colocado un mueble bajo y tablero más pequeño en el lado derecho de la cocina</i>	<i>0,40 UIT</i>
<i>Se habría colocado en el balcón un revestimiento de cerámico común y no el ofrecido de piedra volcánica</i>	<i>0,50 UIT</i>
<i>La baranda del balcón no ofrecería seguridad alguna, ya que se mueve</i>	<i>0,20 UIT</i>
<i>No se habría colocado la puerta del baño de servicio</i>	<i>0,30 UIT</i>
<i>Las ventanas serían de 6mm y no de 8mm como se ofreció y presentarían aberturas que permiten el ingreso del viento</i>	<i>0,30 UIT</i>

(ii) *Sobre los defectos en las áreas comunes del Edificio materia de denuncia*

185. En el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por LA CONSTRUCTORA se encuentra constituido por el ahorro obtenido como producto de no haber adoptado las medidas necesarias ni haber empleado al personal adecuado para realizar la edificación del Edificio materia de denuncia de acuerdo a lo ofrecido.

186. Cabe resaltar que, este Colegiado no cuenta con los elementos suficientes para determinar el monto que corresponde al beneficio ilícito obtenido por la denunciada, por lo que se tendrán en cuenta otros elementos establecidos por el Código.

187. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado al denunciante, quien vio afectado su derecho de propiedad, puesto que el Edificio entregado por la empresa denunciada no fue entregado con las características ofrecidas, lo que limitó las atribuciones de uso y disfrute que correspondían al señor Noriega, en su calidad de propietario de uno de los departamentos del referido Edificio.
- **Daño al mercado:** se ha producido daño al mercado en la medida que cualquier entidad que brinda servicios de construcción y venta de inmuebles puede perder credibilidad y confianza ya que con prácticas como ésta, los consumidores son inducidos a pensar que tales entidades podrían incurrir en los mismos actos y entregar las áreas comunes de los edificios adquiridos por sus consumidores sin observar las características ofrecidas.

188. Considerando los factores de graduación señalados, los cuales se encuentran previstos en el numeral 3 del artículo 112° del Código, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer a LA CONSTRUCTORA, en función del daño y la gravedad de las infracciones cometidas, las siguientes sanciones respecto de cada uno de los hechos relacionados con las áreas comunes del Edificio materia de denuncia:

HECHO INFRACTOR	MULTA A IMPONER
<i>La piscina instalada diferiría de la mostrada en la publicidad, en tanto contaría con un acceso pequeño</i>	1 UIT
<i>El techo del SUM sería diferente al ofrecido en la publicidad, en tanto se habría colocado un vidrio simple, distinto al techo piramidal y de estructura de metal y vidrio</i>	1 UIT
<i>No se habría colocado el piso enchapado en cerámico en los halls de ingreso de los ascensores en los sótanos de la cochera y se ha colocado piso de cemento sin pulir</i>	1 UIT

(iii) *Sobre el hecho consistente en que no cumplió con entregar oportunamente al denunciante las unidades inmobiliarias adquiridas mediante contrato de fecha 23 de julio de 2010*

189. En el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por LA CONSTRUCTORA se encuentra constituido por el ahorro obtenido como producto de no haber efectuado las inversiones correspondientes en trabajo y materiales, a fin de cumplir con entregar en forma oportuna los inmuebles adquiridos por el señor Noriega.

190. Cabe resaltar que, este Colegiado no cuenta con los elementos suficientes para determinar el monto que corresponde al beneficio ilícito obtenido por la denunciada, por lo que se tendrán en cuenta otros elementos establecidos por el Código.
191. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:
- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado al denunciante, en tanto que éste no pudo disponer de los inmuebles adquiridos dentro del plazo pactado, viendo limitado su derecho de propiedad al no poder hacer uso de las unidades inmobiliarias adquiridas de acuerdo a lo ofrecido.
 - **Daño al mercado:** se ha producido daño al mercado en la medida que cualquier entidad que brinda servicios de construcción y venta de inmuebles puede perder credibilidad y confianza, ya que con prácticas como ésta, los consumidores son inducidos a pensar que tales entidades podrían incurrir en los mismos actos y no cumplir con la entrega de los inmuebles adquiridos en la fecha pactada.
192. En virtud de los argumentos expuestos, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer a LA CONSTRUCTORA por la infracción cometida una multa ascendente a DOS (02) UIT.
- (iv) Sobre el hecho consistente en que no atendió las cartas notariales de fechas 22 de diciembre de 2012 y 2 de abril de 2013*
193. En el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por LA CONSTRUCTORA se encuentra constituido por el ahorro obtenido al no haber implementado las medidas o los mecanismos que le hubieran permitido atender adecuadamente los reclamos efectuados por el señor Noriega, a través de las cartas del 22 de diciembre de 2012 y 2 de abril de 2013.
194. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:
- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado al denunciante, en la medida que no pudo contar con una respuesta oportuna a los reclamos efectuados a la empresa denunciada, considerando que los mismos se encontraban referido a las disconformidades en la edificación de los inmuebles materia de denuncia, siendo que la atención a los mismos hubiera permitido al señor Noriega determinar rápidamente las medidas a adoptar ante una posible respuesta negativa.
 - **Daño al mercado:** se ha producido daño al mercado en la medida que cualquier entidad que brinda servicios de construcción y venta de inmuebles puede perder credibilidad y confianza, ya que con prácticas como ésta, los consumidores son inducidos a pensar que tales entidades podrían incurrir en los mismos actos y no atender los reclamos que sus clientes efectúan.
195. En virtud de los argumentos expuestos, considerando que la empresa

denunciada no atendió dos cartas de reclamo, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer a LA CONSTRUCTORA por la infracción cometida una multa ascendente a DOS (02) UIT.

Multa Final

196. Este Colegiado impone a LA CONSTRUCTORA las siguientes sanciones individuales:

Hechos infractores	Multa aplicada a LA CONSTRUCTORA
<i>El color de los sanitarios no sería de color Bonet, en los baños principal y común, sino blancos</i>	0,30 UIT
<i>Se habría cambiado el modelo del tablero de los lavatorios de los baños, instalando uno cuadrado que restaría vistocidad y comodidad</i>	0,30 UIT
<i>Se habría colocado una sola cajonera en el closet del dormitorio principal</i>	0,20 UIT
<i>Se habría colocado un mueble bajo y tablero más pequeño en el lado derecho de la cocina</i>	0,40 UIT
<i>Se habría colocado en el balcón un revestimiento de cerámico común y no el ofrecido de piedra volcánica</i>	0,50 UIT
<i>La baranda del balcón no ofrecería seguridad alguna, ya que se mueve</i>	0,20 UIT
<i>No se habría colocado la puerta del baño de servicio</i>	0,30 UIT
<i>Las ventanas serían de 6mm y no de 8mm como se ofreció y presentarían aberturas que permiten el ingreso del viento</i>	0,30 UIT
<i>La piscina instalada diferiría de la mostrada en la publicidad, en tanto contaría con un acceso pequeño</i>	1 UIT
<i>El techo del SUM sería diferente al ofrecido en la publicidad, en tanto se habría colocado un vidrio simple, distinto al techo piramidal y de estructura de metal y vidrio</i>	1 UIT
<i>No se habría colocado el piso enchapado en cerámico en los halls de ingreso de los ascensores en los sótanos de la cochera y se ha colocado piso de cemento sin pulir</i>	1 UIT
<i>No habría cumplido con entregar oportunamente al denunciante las unidades inmobiliarias adquiridas mediante contrato de fecha 23 de julio de 2010</i>	2 UIT
<i>No habría cumplido con dar respuesta a las cartas notariales de fechas 22 de diciembre de 2012 y 2 de abril de 2013</i>	2 UIT
TOTAL	9,50 UIT

197. Considerando las sanciones individuales verificadas para cada tipo de infracción, la Comisión considera que debe sancionarse a LA CONSTRUCTORA con una multa final ascendente a NUEVE Y MEDIA (9,50) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

198. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁷, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciante o el INDECOPI.
199. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por LA CONSTRUCTORA, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la proveedora denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/. 36,00.
200. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime André Noriega Llonto contra CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto han quedado acreditados los siguientes hechos:

- (i) Respecto del departamento de propiedad del denunciante:
- El color de los sanitarios no sería de color Bonet, en los baños principal y común, sino blancos.
 - Se cambió el modelo del tablero de los lavatorios de los baños, instalando uno cuadrado que restaría vistocidad y comodidad.
 - Se colocó una sola cajonera en el closet del dormitorio principal.
 - Se colocó un mueble bajo y tablero más pequeño en el lado derecho de la cocina.
 - Se colocó en el balcón un revestimiento de cerámico común y no el ofrecido de piedra volvánica.
 - La baranda del balcón no ofrece seguridad alguna, ya que se mueve.
 - No se colocó la puerta del baño de servicio.
 - Las ventanas son de 6mm y no de 8mm como se ofreció y presentan aberturas que permiten el ingreso del viento.
- (ii) Respecto de las áreas comunes del edificio:

⁷

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

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

- Las piscina instalada difiere de la mostrada en la publicidad, en tanto cuenta con un acceso pequeño.
 - El techo del SUM es diferente al ofrecido en la publicidad, en tanto se colocó un vidrio simple, distinto al techo piramidal y de estructura de metal y vidrio.
 - No se colocó el piso enchapado en cerámico en los halls de ingreso de los ascensores en los sótanos de la cochera y se colocó piso de cemento sin pulir.
- (iii) No cumplió con entregar oportunamente al denunciante las unidades inmobiliarias adquiridas mediante contrato de fecha 23 de julio de 2010.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime André Noriega Llonto contra CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER S.A.C., por infracción al artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada no dio respuesta a las cartas notariales de fecha 22 de diciembre de 2012 y 2 de abril de 2013.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime André Noriega Llonto contra CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no han quedado acreditados los siguientes hechos:

- (i) Respecto del departamento de propiedad del denunciante:
- El piso laminado del tercer dormitorio presentaría malformaciones encontrándose abultado e impidiendo que las puertas del clóset funcionen adecuadamente.
 - Se habría hecho uso de material eléctrico de segunda mano, los cuales habrían sido retirados para evitar la existencia de evidencia al respecto.
- (ii) Respecto de las áreas comunes del edificio:
- No habría colocado las caídas de agua y espejos en las mamparas de ingreso.
 - Se habría colocado un counter como zona de recepción, de mínimas dimensiones, distinto al lobby que se habría ofrecido a través de la publicidad.
 - La piscina instalada difería de la mostrada en la publicidad puesto que contaría con un borde inseguro y su ingreso representaría un peligro.
 - Se habría utilizado materiales de corta duración en los exteriores, el cual se encontraría expuesto a la humedad, como por ejemplo drywall en el revestimiento del ducto de los ascensores de servicio.
 - Las puertas de escape hacia la escalera contarían con el sistema antipánico.
- (iii) Habría pretendido entregar al denunciante las unidades inmobiliarias pese a que no habría cumplido con culminar las obras de edificación y no se cumplirían las condiciones de habitabilidad.

CUARTO: ordenar a CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER S.A.C., en calidad de medidas correctivas que:

- (i) En un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir de la

recepción de la presente resolución, cumpla con iniciar los trabajos correspondientes a fin de:

- Colocar sanitarios nuevos, de un color y calidad igual o similar a los ofrecidos en la memoria descriptiva, en los baños principal y común del departamento del denunciante.
- Colocar nuevos tableros a los lavatorios en los baños del departamento del denunciante, de un modelo igual o similar al ofrecido en la memoria descriptiva.
- Colocar las cajoneras del closet del dormitorio principal del departamento del denunciante de acuerdo a lo ofrecido en la memoria descriptiva.
- Colocar el mueble bajo y su respectivo tablero, en la cocina del departamento del denunciante, con las extensiones y forma consignadas en el plano designado como Anexo A, obrante a fojas 29 del Expediente.
- Colocar en el balcón del departamento del denunciante el revestimiento con piedra volcánica u otro de igual o similar calidad y material, de acuerdo a lo ofrecido en la memoria descriptiva.
- Efectuar las reparaciones correspondientes a fin de que la baranda del balcón del departamento del denunciante quede debidamente asegurada y no presente movimiento alguno.
- Colocar la puerta del baño de servicio del departamento del denunciante.
- Reemplazar las ventanas interiores del departamento del denunciante, por unas que cumplan con las condiciones ofrecidas en la memoria descriptiva, esto es, que cuenten con 8mm.

Asimismo, corresponde indicar a la empresa denunciada que cuenta con un plazo de veinte (20) días hábiles, contando a partir del día siguiente al de inicio de los referidos trabajos, para culminar con los mismos, dejando constancia de la satisfacción del denunciante respecto de los mismos.

- (ii) En un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir de la fecha en que reciba la comunicación notarial de la Junta de Propietarios, o en su defecto, de la totalidad de los Propietarios del Edificio, solicitando el cumplimiento de la presente medida correctiva, cumpla con iniciar los trabajos correspondientes a fin de:

- Realizar las modificaciones correspondientes en el Edificio materia de denuncia, a fin de colocar el acceso de la piscina de acuerdo a lo ofrecido en su folleto publicitario, obrante en el Expediente.
- Realizar las modificaciones correspondientes en el Edificio materia de denuncia, a fin de colocar el techo de estructura metálica y vidrio del salón de usos múltiples de acuerdo a lo ofrecido en su folleto publicitario, obrante en el Expediente.
- Realizar las modificaciones correspondientes en el Edificio materia de denuncia, a fin de colocar el piso enchapado en cerámico en los halls de ingreso de los ascensores en los sótanos de la cochera, de acuerdo a lo ofrecido en el Anexo A, obrante en el Expediente.

Asimismo, corresponde indicar a la empresa denunciada que cuenta con un plazo de treinta (30) días hábiles, contando a partir del día siguiente al de inicio de los referidos trabajos, para culminar con los mismos, dejando

constancia de la satisfacción de la Junta de Propietarios o de la totalidad de los propietarios del Edificio materia de denuncia.

QUINTO: sancionar a CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER S.A.C. de acuerdo al siguiente detalle:

HECHO INFRACTOR	MULTA IMPUESTA⁸
<i>El color de los sanitarios no sería de color Bonet, en los baños principal y común, sino blancos</i>	<i>0,30 UIT</i>
<i>Se habría cambiado el modelo del tablero de los lavatorios de los baños, instalando uno cuadrado que restaría vistocidad y comodidad</i>	<i>0,30 UIT</i>
<i>Se habría colocado una sola cajonera en el closet del dormitorio principal</i>	<i>0,20 UIT</i>
<i>Se habría colocado un mueble bajo y tablero más pequeño en el lado derecho de la cocina</i>	<i>0,40 UIT</i>
<i>Se habría colocado en el balcón un revestimiento de cerámico común y no el ofrecido de piedra volcánica</i>	<i>0,50 UIT</i>
<i>La baranda del balcón no ofrecería seguridad alguna, ya que se mueve</i>	<i>0,20 UIT</i>
<i>No se habría colocado la puerta del baño de servicio</i>	<i>0,30 UIT</i>
<i>Las ventanas serían de 6mm y no de 8mm como se ofreció y presentarían aberturas que permiten el ingreso del viento</i>	<i>0,30 UIT</i>
<i>La piscina instalada diferiría de la mostrada en la publicidad, en tanto contaría con un acceso pequeño</i>	<i>1 UIT</i>
<i>El techo del SUM sería diferente al ofrecido en la publicidad, en tanto se habría colocado un vidrio simple, distinto al techo piramidal y de estructura de metal y vidrio</i>	<i>1 UIT</i>
<i>No se habría colocado el piso enchapado en cerámico en los halls de ingreso de los ascensores en los sótanos de la cochera y se ha colocado piso de cemento sin pulir</i>	<i>1 UIT</i>
<i>No habría cumplido con entregar oportunamente al denunciante las unidades inmobiliarias adquiridas mediante contrato de fecha 23 de julio de 2010</i>	<i>2 UIT</i>
<i>No habría cumplido con dar respuesta a las cartas notariales de fechas 22 de diciembre de 2012 y 2 de abril de 2013</i>	<i>2 UIT</i>

La referida multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁸ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

SEXTO: disponer la inscripción de CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁹.

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

OCTAVO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁰. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹¹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, y Sr. Javier Cavero- Egúsqiza Zariquiey.

VICTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

¹⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

¹¹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 2184-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : CRISTIANA MARÍA GOUGE CAUDURO (LA SEÑORA GOUGE)
DENUNCIADA : B.G.S. INGENIEROS S.A.C. (LA INMOBILIARIA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN EDIFICIOS COMPLETOS

SANCIÓN: 2,20 UIT

Lima, 22 de noviembre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 8 de marzo de 2013, la señora Gouge denunció a la INMOBILIARIA por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando que:
 - (i) El 2 de marzo de 2011, contrató con la denunciada la compraventa del bien futuro del departamento N° 101, estacionamiento N° 8 y depósito N° 8 del Edificio Multifamiliar, ubicado en Av. Mariscal Sucre N° 343, Miraflores, Lima.
 - (ii) La denunciada señaló que la entrega del departamento sería el 2 de mayo de 2011; no obstante ello, la denunciada recién lo entregó el 24 de junio de 2011.
 - (iii) Al poco tiempo de haberse entregado el departamento, evidenció los siguientes desperfectos:
 - a. Las uniones entre las tablillas del piso parqué del área de la sala, así como las del dormitorio principal, presentaron separaciones.
 - b. El piso parqué de casi todo el departamento se encontraba rayado y sucio, dando la impresión de que hubiera sido utilizado e instalado anteriormente.
 - c. Los espacios entre los peldaños de la escalera eran desiguales, en cuanto al tamaño.
 - d. El material de fierro usado para la estructura metálica de la escalera y peldaños estaban oxidados.
 - e. Algunas de las columnas del departamento presentan salitre en sus estructuras, generando mal olor y mal aspecto.
 - f. Las repisas se malograban y se encontraban inservibles.

- g. No se instaló las rejas de seguridad conforme a lo acordado con la denunciada.
 - h. El área del departamento es visiblemente menor a lo pactado.
- (iv) Refirió que los desperfectos fueron informados a la denunciada antes que se cumpliera un año de la entrega del departamento.
2. La señora Gouvea solicitó lo siguiente:
- (i) El cambio del piso parqué de su departamento por uno nuevo y con una adecuada instalación; o la reparación de las partes afectadas del piso, así como el pulido correspondiente a fin de darle un buen acabado y aspecto;
 - (ii) El cambio de la escalera de metal por una nueva, en buenas condiciones, con peldaños simétricos, espaciosos y con una adecuada instalación; o la reparación de la simetría de los peldaños, así como la reparación del acabado de la pintura de la escalera.
 - (iii) La reparación de las columnas que presentan salitre en su estructura.
 - (iv) El cambio de las repisas que se encuentran en mal estado.
 - (v) Se cumpla con colocar las rejas de seguridad en la parte posterior del departamento.
 - (vi) Se entregue el departamento con el área pactada.
 - (vii) El pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 1 de abril del 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada por la denunciante contra la INMOBILIARIA en los siguientes términos:

“(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 8 de marzo de 2013, presentada por la señora Cristiana María Gouvea Cauduro contra B.G.S. Ingenieros S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) no habría cumplido con entregar el departamento N° 101 el 2 de mayo de 2011, conforme lo pactado; y,
- (ii) habría entregado un departamento que habría presentado los siguientes desperfectos: y,
 - a. las uniones entre las tablillas del piso “parquet” del área de la sala, así como las del dormitorio principal, habrían presentado separaciones;
 - b. el piso “parquet” de casi todo el departamento estaría rayado y sucio, dando la impresión de que hubiera sido utilizado e instalado anteriormente;
 - c. los espacios entre los peldaños de la escalera se encontrarían desiguales en cuanto al tamaño;
 - d. el material del fierro que habría sido usado para la estructura metálica de la escalera y peldaños estaría oxidado;
 - e. algunas de las columnas del departamento presentarían salitre en sus estructuras, generando mal olor y mal aspecto;
 - f. las repisas se habrían malogrado y se encontrarían inservibles; y,
 - g. no se habría instalado las rejas de seguridad en la parte posterior del departamento;

(iii) no habría entregado a la denunciante el departamento N° 101 con el área pactada.
(...)"

4. En su defensa, la INMOBILIARIA alegó lo siguiente:
- (i) La entrega del departamento fue programada para el 2 de mayo del 2011, pese al retraso cumplió con pagar a la denunciante el monto de US\$ 2 000,00, por concepto de penalidad por demora en la entrega del inmueble, conforme lo pactado en el contrato de compraventa de bien futuro que suscribieron.
 - (ii) No tiene obligación de instalar rejas en la parte posterior del departamento, pues no lo ofreció; además dicho espacio es propiedad de la Municipalidad de Miraflores.
 - (iii) No le corresponde asumir los reclamos por cuestiones estéticas, rayaduras y suciedad del piso, pues el departamento tiene más de un año de uso.
 - (iv) Respecto a los acabados del inmueble, estos fueron recibidos conforme por la denunciante según el Acta de Entrega el 10 de junio del 2011.
 - (v) Su servicio de postventa atendió en reiteradas oportunidades las peticiones de la denunciante, no teniendo pendiente alguna de ellas.
 - (vi) El área del departamento es de aproximadamente 195,71 m2, pues se trató de una compraventa de bien futuro.
5. El 14 de mayo de 2013, la Secretaría Técnica realizó una inspección en el inmueble materia de la denuncia a fin de verificar los hechos imputados.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹.

¹ **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

7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida para el caso concreto.
8. De acuerdo a la imputación de cargos señalado en el numeral 3, la Comisión considera que corresponde analizar por separado cada uno de los hechos denunciados por la señora Gouvea.

(i) Sobre la demora en la entrega del departamento

9. La señora Gouvea denunció que la INMOBILIARIA no cumplió con entregarle el inmueble que adquirió en la fecha pactada.
10. Al respecto, cabe precisar que en el marco de los procedimientos administrativos, el artículo 107° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, establece que cualquier administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración o reconocimiento de un derecho².

de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.”

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

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

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

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

² **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 107°.- Solicitud en interés particular del administrado.** Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de

11. De ello se infiere que un presupuesto procesal en sede administrativa es la existencia de un agravio a un interés legítimo. Dicha lesión debe tener como destinatario a un sujeto procesal que habría sido afectado por el hecho cuestionado, por lo que en éste radicaría el interés para denunciar tal acto con el fin de obtener un pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares. En consecuencia, la ausencia de tal interés afecta la procedencia de la denuncia.
12. A foja 85 del expediente obra copia del Acta de Entrega del inmueble materia de la denuncia de fecha 10 de junio del 2011.
13. De lo anterior se advierte que la INMOBILIARIA entregó el inmueble a la denunciante antes de la interposición de la denuncia, lo cual sucedió el 10 de junio del 2011. Es más la denunciada indicó que incluso pagó a la señora Gouvea la penalidad establecida en el contrato por la demora en la entrega del inmueble materia de denuncia.
14. Por los motivos anteriormente expuestos, la Comisión considera que la denuncia presentada por la señora Gouvea no cumple con los requisitos procesales para obtener un pronunciamiento de este Colegiado, en tanto la denunciante carece de interés para obrar respecto a este extremo denunciado.
15. En tal sentido, corresponde declarar improcedente la denuncia en contra de la INMOBILIARIA por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

(ii) Sobre los defectos presentados en el departamento de la denunciante

Sobre las separaciones de las tablillas del piso parqué

16. La denunciante señaló que las uniones entre las tablillas del piso parqué del área de la sala y del dormitorio principal de su departamento presentan separaciones.
17. Por su parte la denunciada alegó que el departamento fue recibido conforme por la denunciante y que no tenía reclamo pendiente.
18. Sobre el particular, y a efectos de verificar la existencia del defecto alegado por la denunciante, se realizó una diligencia de inspección en el departamento de la señora Gouve; verificándose la existencia de separaciones en el parqué, de las áreas indicadas por la denunciante³.
19. En este sentido, y en la medida que ha quedado acreditada la existencia del defecto denunciado sin que el denunciado haya deslindado su responsabilidad sobre el mismo, la Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

³ Ver foja 65 A 69 del expediente.

Sobre la rayadura y suciedad del piso parqué

20. La denunciante señaló que el piso parqué de su departamento se encuentra rayado y sucio.
21. En su defensa la denunciada señaló que un reclamo de ese tipo no le correspondería asumir, pues el departamento tiene más de un año de uso.
22. En la diligencia de inspección no se constató la suciedad presentada en el piso parqué materia de denuncia.
23. Asimismo, si bien en la diligencia de inspección se verificó la existencia de rayaduras en distintas partes del departamento, lo cierto es que dicho bien fue entregado el 10 de junio del 2011, esto es, hace casi dos años, sin que la denunciante haya dejado constancia de la existencia de las rayaduras dicho defecto al momento de la entrega, ello en la medida que estas pudieron ser advertidas en ese momento.
24. Cabe precisar que en la medida que no se ha acreditado la responsabilidad de la denunciada por los defectos alegados, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

Sobre la diferencia del tamaño en los peldaños de la escalera

25. La señora Gouvea señaló que los espacios entre los peldaños de la escalera de madera tienen un tamaño desigual.
26. Por su parte, la denunciada no ha negado la existencia del defecto alegado o su falta de responsabilidad sobre el mismo; por el contrario, ha manifestado que es posible la existencia de un desnivel de milímetros entre los pasos de madera pero que ello se debió a una modificación que la señora Gouve solicitó en los pasos de la escalera; no obstante, no acreditó la existencia de dicha solicitud por parte de la denunciante.
27. Cabe precisar que en la diligencia de inspección antes citada, se verificó que existía una diferencia de hasta 1cm de altura en cada peldaño de la escalera⁴.
28. En este sentido, y en la medida que ha quedado acreditada la existencia del defecto denunciado, la Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

Sobre la oxidación de las escalera de fierro

29. La denunciante señaló que la estructura metálica de la escalera de fierro y sus peldaños están oxidadas.

⁴ Ver foja 65 A 69 del expediente.

30. A fin de acreditar su alegación presentó una foto⁵, en la cual se advierten manchas marrones en la escalera materia de denuncia, lo cual se verificó en la diligencia de inspección⁶.
31. Por su parte la denunciada en su escrito del 31 de mayo del 2013, indicó que era posible la existencia de algunos puntos de óxido en la escalera en cuestión, debido al tiempo transcurrido desde la entrega del inmueble y del mantenimiento que esta requería por la humedad de la zona.
32. Al respecto, cabe precisar que la INMOBILIARIA no acreditó que informó a la señora Gouvea sobre el tipo de mantenimiento que requería su escalera de fierro, pese a que conforme a lo establecido en el artículo 80° del Código, le correspondía como proveedora del servicio, entregar a la denunciante un manual de uso del propietario en el cual se informe los cuidados para un mantenimiento del inmueble y sus componentes; no obstante, la INMOBILIARIA no ha acreditado que haya cumplido con dicha obligación⁷.
33. En este sentido y en la medida que la denunciada no informó a la denunciante sobre el mantenimiento que debía tener la escalera de fierro a fin de evitar que ésta se oxide, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

Sobre el salitre en las columnas

34. La denunciante señaló que las columnas de su departamento tenían salitre⁸, lo cual causa mal olor y aspecto.
35. De conformidad con el artículo 162.2º, de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, lo que en

⁵ Ver foja 23 del expediente.

⁶ Ver fojas 65 a 69 del expediente.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 80°.- Servicio posventa
Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para ofrecer una información completa sobre lo siguiente:
a. Los períodos de garantía, que son establecidos por el proveedor de acuerdo con los siguientes criterios: (i) si son componentes o materiales, de acuerdo con lo establecido por el proveedor de los mismos; (ii) si son aspectos estructurales, como mínimo cinco (5) años desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad.
b. El manual de uso del propietario, que debe contener como mínimo la descripción de los componentes del inmueble, los cuidados que hay que observar para el mantenimiento adecuado y los riesgos que pueden derivarse del mal uso.
c. Disponer de personal idóneo y ofrecer diferentes alternativas de contacto para la recepción de sugerencias, reclamos o solicitudes de servicios.
d. Ofrecer servicio de atención: dar respuesta dentro del plazo establecido por el proveedor e informar las causas ajenas al mismo que pueden afectar su cumplimiento.
e. Establecer un procedimiento de atención de quejas sencillo y rápido que incluya el registro y seguimiento de las mismas.

⁸ <http://lema.rae.es/dpd/?key=SALITRE> Diccionario de la Real Academia:

Salitre. 'Sustancia salina'. A diferencia de *sal*, es voz masculina: *el salitre*.

aplicación estricta al caso concreto, implica que la denunciante acredite el defecto denunciado; no obstante, esto no sucedió.

36. Cabe precisar que en la diligencia de inspección no se verificó el defecto alegado.
37. En este sentido, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

Sobre las repisas

38. El denunciante señaló que las repisas de su inmueble se encuentran malogradas e inservibles.
39. A fin de acreditar lo alegado, la denunciante presentó una foto de su repisa, en la cual se observa que la base de una parte de la misma se encuentra hundida. Asimismo, en dicha imagen se observa que se ha colocado una caja marrón encima de la parte hundida, desconociéndose el contenido de la misma.
40. Por su parte, la denunciada indicó que al momento de la entrega las repisas se encontraban en buen estado. Al respecto, en la diligencia de inspección antes citada, se verificó que las repisas se encuentran sueltas y una de las maderas está hundida.
41. De un análisis conjunto de los medios probatorios se advierte que el defecto ha quedado acreditado. Es más, la denunciada no cuestionó la existencia del hundimiento de la repisa. Sin embargo, en su escrito de descargos se limitó a afirmar que entregó el inmueble a conformidad de la denunciante, sin deslindar su responsabilidad sobre el defecto detectado.
42. En este sentido y en la medida que se verificó la existencia del defecto alegado sin que la denunciada deslinda su responsabilidad sobre el mismo, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

Sobre la reja de seguridad

43. La señora Gouvea denunció que la INMOBILIARIA no cumplió con instalar la reja de seguridad en la parte posterior de su departamento.
44. Por su parte la denunciada negó haber ofrecido la instalación de dicha reja en tanto el espacio es de propiedad de la Municipalidad de Miraflores; sin embargo, posteriormente, en su escrito del 31 de mayo del 2013, la denunciada reconoció que ofreció dicha instalación pero señaló que no le correspondía gestionarla porque ello debía ser efectuado por la Junta de Propietarios del edificio, quienes debían aprobarlo y solicitar el permiso ante la Municipalidad.
45. En la diligencia de inspección se dejó constancia que no existe reja alguna en la parte posterior del inmueble materia de denuncia.

46. En tanto se ha verificado que la instalación de la reja de seguridad fue una prestación ofrecida por la denunciada, correspondía a ésta y no a la Junta de Propietarios efectuar las coordinaciones necesarias ante terceros o ante la propia Junta de Propietarios para cumplir con ese compromiso asumido; no obstante, ello no ha sido así.
47. En tanto se ha verificado el defecto denunciado, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

(iii) Sobre la medida del área del inmueble

48. La señora Gouvea señaló que su inmueble tiene un área visiblemente inferior al área pactada.
49. De conformidad con el artículo 162.2º, de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, lo que en aplicación estricta al caso concreto, implica que la denunciante acredite el defecto denunciado; no obstante, esto no sucedió.
50. Al respecto, la Comisión considera que la denunciante pudo presentar algún medio de prueba técnico del cual se pueda apreciar la medida real del departamento, ello con la finalidad de verificar la diferencia que existiría con lo ofrecido; no obstante, ello no ha ocurrido. Es más, la denunciante sólo afirmó que el área es menor, sin indicar siquiera cuanto mide el inmueble o cuanto sería la diferencia con lo pactado.
51. Obra en el expediente, copia del contrato de compraventa de bien futuro suscrito por las partes, en el cual se advierte lo siguiente:

“(...)

SEGUNDA.- (...)

Forma parte de este edificio el Departamento 101 del primer piso con un área aproximada de 195,71 mts2, los estacionamientos N°8 con un área aproximada de 26.90 mts2, y el depósito N° 8 con un área aproximada de 2,79 m2 (en adelante LOS INMUEBLES).

(...)”

52. Asimismo, obra en el expediente copia de la memoria descriptiva del inmueble materia de denuncia, presentado como medio probatorio por parte denunciada, en el cual se advierte lo siguiente:

“(...)

Departamento N° 101:

Departamento dúplex con un área techada de 181,55 m2 y un área sin techar de terraza y patio de 14,16 m2.

(...)”

53. De los citados medios probatorios se advierte que el inmueble materia de denuncia debía tener un área aproximada de 181,55 m2, y si bien en la memoria

descriptiva se hace una distinción respecto de las medidas de las áreas techadas y sin techar, la sumatoria de éstas da como resultado los 195,71 m² pactados.

54. En tanto no se ha verificado la existencia del defecto denunciado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

Sobre las medidas correctivas

55. Los artículos 114^o, 115^o y 116^o del Código⁹, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
56. Al respecto, la denunciante solicitó se ordene a la empresa denunciada lo siguiente: (i) cambiar el piso parqué del departamento por uno nuevo o la reparación de las zonas afectadas; (ii) cambiar de la escalera de metal por una nueva de similares características; (iii) reparar de las columnas con salitre; (iv) cambio de las repisas que se encuentran en mal estado; (v) colocar la reja de seguridad en la parte posterior del departamento; y, (vi) entregar del departamento con el área pactada.
57. En el presente caso, han quedado acreditadas cuatro infracciones cometidas por la INMOBILIARIA, motivo por el cual la Comisión considera que corresponde ordenar en calidad de medida correctiva que, en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la empresa denunciada cumpla con:
- Reparar las separaciones del piso de parqué de la sala y de la habitación principal.
 - Corregir la diferencia en la altura de los peldaños de la escalera de madera, a fin de que esté uniforme.
 - Cambiar la escalera de metal por una nueva de iguales o similares características.
 - Efectuar las gestiones pertinentes a fin de instalar la reja de seguridad en la parte posterior del departamento de la denunciante.
 - Reparar las repisas malogradas.

⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114^o.- 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.

58. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código¹⁰, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrán imponer a las denunciadas una sanción¹¹.
59. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹².

Graduación de la sanción

60. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
61. El artículo 112° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹³.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...).

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras
(...)
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

¹³ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.

Respecto a los defectos en el inmueble

62. Al respecto, dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que la denunciada entregó a los denunciantes un inmueble que presentó defectos.
63. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la denunciada, se debe tener en cuenta los siguientes factores.
- a. **Daño al consumidor:** La conducta infractora generó un daño a la denunciante pues ésta no pudo disponer plenamente del bien que adquirió, pues un consumidor no esperaría recibir su inmueble con una serie de defectos, situación que afecta tanto sus expectativas como su patrimonio.
 - b. **Beneficio ilícito:** Se encuentra constituido por el dinero que recibió la empresa denunciada por la venta del departamento que presentó una serie de defectos.
 - c. **Efectos generados en el mercado:** La conducta infractora detectada afecta la confianza de los consumidores respecto a los proveedores que ofertan inmuebles en el mercado, en tanto éstos podrían considerar que los mismos venden inmuebles en malas condiciones.
 - d. **Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre los defectos en sus inmuebles, en tanto el bien adquirido es utilizado como vivienda.
64. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a la INMOBILIARIA con una multa de 2,20 UIT de acuerdo al siguiente detalle:

Infracciones incurridas por la denunciada		
1	Existencia de separaciones en el parqué del piso del dormitorio principal y la sala del departamento.	0,50
2	Existencia de espacio de tamaño desigual en los peldaños de la escalera de madera.	0,25
3	Existencia de óxido en la estructura metálica y peldaños de la escalera de fierro.	0,25

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

4	No habría instalado rejas de seguridad en la parte posterior del departamento.	1
5	Repisas estaban malogradas.	0,20
TOTAL		2,20 UIT

Sobre las costas y costos

65. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁴, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
66. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por la INMOBILIARIA, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden S/.36,00¹⁵.
67. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en el que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora Cristiana María Gouvea Cauduro en contra de B.G.S. Ingenieros S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciante carece de legitimidad para obrar respecto de la demora en la entrega de su departamento.

SEGUNDA: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Cristiana María Gouvea Cauduro en contra de B.G.S. Ingenieros S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditada la existencia de los siguientes defectos: (i) separaciones en el parqué del piso del dormitorio principal y la sala del departamento; (ii) espacios de tamaño desigual en los peldaños de la escalera de madera; (iii) presencia de óxido en la estructura metálica y peldaños de la escalera de hierro; (iv) falta de

¹⁴ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

¹⁵ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

instalación de rejas de seguridad en la parte posterior del departamento; y, (v) las repisas están malograda.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Cristiana María Gouvea Cauduro en contra de B.G.S. Ingenieros S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no se ha acreditado la existencia de los siguientes defectos: (i) rayadura y suciedad en el piso parqué; (ii) presencia de salitre en las columnas del departamento.

CUARTO: Ordenar a B.G.S. Ingenieros S.A.C. en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:

- Reparar las separaciones del piso de parqué de la sala y de la habitación principal.
- Corregir la diferencia en la altura de los peldaños de la escalera de madera, a fin de que esté uniforme.
- Cambiar la escalera de metal por una nueva de iguales o similares características.
- Efectuar las gestiones pertinentes a fin de instalar la reja de seguridad en la parte posterior del departamento de la denunciante.
- Reparar las repisas malogradas.

QUINTO: Sancionar a B.G.S. Ingenieros S.A.C. con una multa ascendente a dos y veinte décimas (2,20) Unidades Impositivas Tributarias¹⁶, la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

Infracciones incurridas por la denunciada		
1	Existencia de separaciones en el parqué del piso del dormitorio principal y la sala del departamento.	0,50
2	Existencia de espacio de tamaño desigual en los peldaños de la escalera de madera.	0,25
3	Existencia de óxido en la estructura metálica y peldaños de la escalera de fierro.	0,25
4	No habría instalado rejas de seguridad en la parte posterior del departamento.	1

¹⁶ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

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

5	Repisas estaban malogradas.	0,20
TOTAL		2,20 UIT

SEXTO: Disponer la inscripción de B.G.S. Ingenieros S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: Ordenar a que, B.G.S. Ingenieros S.A.C. en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos a la señora Cristiana María Gouvea Cauduro. Ello, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

OCTAVO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁸. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁹.

Con la intervención de los señores comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, y Srta. María Luisa Egús quiza Mori.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38°. - El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

¹⁹ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 2575-2014/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
(OPS)
DENUNCIANTES : IVÁN VERGARA PONTEX (EL SEÑOR VERGARA)
DENUNCIADO : GRUPO DANIELSON CONSTRUCCIONES S.A.C. (GRUPO
DANIELSON)
SAN NICOLÁS CONSTRUCCIONES S.A.C. (SAN
NICOLÁS)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ATENCIÓN DE RECLAMOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS

Lima, 21 de noviembre de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 13 de enero de 2014, el señor Vergara denunció a Grupo Danielson¹ ante el OPS por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando lo siguiente:
 - (i) Grupo Danielson no habría cumplido con atender el reclamo del señor Vergara interpuesto mediante correo electrónico de fecha 25 de noviembre de 2013;
 - (ii) la denunciada habría instalado un tanque de gas en la azotea del Departamento que adquirió el señor Vergara, sin que le hayan informado con anterioridad sobre dicha instalación.
2. Mediante Resolución N° 1 del 10 de febrero de 2014, el OPS dispuso:

“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a Grupo Danielson Construcciones S.A.C. por:

(i) presunta infracción a lo establecido en el artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciado no habría atendido el reclamo presentado por el interesado el 25 de noviembre de 2013;

(ii) presunta infracción a lo establecido en el artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciado

¹ RUC: 20341841357.

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.-** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

habría instalado un tanque de gas en la azotea del departamento adquirido por el denunciante, sin que le hayan informado con anterioridad sobre dicha instalación.”

3. Por Resolución N° 3 del 17 de marzo de 2014, el OPS declaró de oficio la nulidad parcial de la Resolución N° 1 en el extremo referido a la presunta infracción al artículo 2° del Código.
4. Posteriormente, en virtud de la Resolución N° 4 del 25 marzo de 2014, el OPS incluyó al presente procedimiento, como parte co-denunciada, a San Nicolás imputándole a título de cargo la presunta infracción a lo establecido en el artículo 24° del Código, en tanto no habría cumplido con atender el reclamo presentado por el señor Vergara el 25 de noviembre de 2013.
5. El 25 de febrero de 2014, Danielson presentó sus descargos alegando que no tuvo relación de consumo ni contractual con el interesado, en tanto los hechos denunciados están relacionados con la empresa San Nicolás, con quien celebró un contrato de compraventa de bien futuro de fecha 24 de febrero de 2012.
6. El 3 de abril de 2014, San Nicolás presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
 - (i) Con fecha 24 de agosto de 2012, suscribió un contrato de compraventa con el interesado en virtud del cual le vendió el departamento N° A-702 y los estacionamientos N° 48 y N° 49 del Edificio "Townhouses Berlín";
 - (ii) el 25 de noviembre de 2013, el interesado reclamó sobre un tanque de gas instalado en la azotea del referido inmueble y al siguiente día le respondieron indicando que estaban consultando a la Gerencia al respecto para brindarle una respuesta oportuna, la misma que se hizo efectiva el 13 de enero de 2014;
 - (iii) respecto a Danielson, señaló que dicha empresa era un tercero ajeno a los hechos y que -salvo la relación de parentesco existente por formar parte de un mismo grupo empresarial- dicha empresa no estaba encargada del servicio de posventa ni de la atención de reclamos del Edificio en el que se ubica el inmueble del denunciante.
7. Mediante Resolución Final N° 0588-2014/PS3 del 12 de mayo de 2014, el OPS resolvió:
 - (i) Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador contra San Nicolás por presunta infracción al artículo 24° del Código, toda vez que dicha denunciada no era responsable de atender los reclamos efectuados por los propietarios del Condominio Townhouses Berlín;
 - (ii) sancionar a Grupo Danielson con 1 UIT por haber incurrido en infracción del artículo 24° del Código, en la medida que no desvirtuó su responsabilidad respecto a la falta de atención al reclamo interpuesto por el señor Vergara dentro del plazo legal;
 - (iii) ordenar a Danielson como medida correctiva que cumpla con atender el reclamo del señor Vergara efectuado el 25 de noviembre de 2013, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de

- notificada la resolución;
- (iv) condenar a Danielson al pago de las costas y costos del procedimiento.
8. El 30 de mayo de 2014, Grupo Danielson interpuso recurso de apelación indicando que:
- (i) El señor Vergara presentó un reclamo señalando su preocupación sobre un tanque de gas instalado en la azotea del Edificio, pese a que no se le había entregado su Departamento y además el reclamo presentado versaba sobre aspectos referidos a las áreas comunes;
 - (ii) el 26 de noviembre de 2013, se le indicó que consultarían respecto a su consulta con la gerencia y que le responderían oportunamente. El 13 de enero del 2014, dio respuesta a su solicitud por correo electrónico;
 - (iii) no tenían responsabilidad por los hechos materia de denuncia, en tanto fue San Nicolás la que entabló la relación de consumo con el señor Vergara al venderle el Departamento; por lo que era dicha empresa la que debía responder ante cualquier incumplimiento del contrato y respecto a la atención de sus consultas;
 - (iv) no correspondía que el OPS ordenara una medida correctiva en el presente procedimiento, toda vez que el denunciante se encontraba haciendo uso satisfactorio del Departamento y resultaba innecesario responder a su solicitud.
9. Considerando que no se ha cuestionado la resolución apelada en el extremo referido al archivamiento del procedimiento administrativo sancionador en contra de San Nicolás por presunta infracción al artículo 24° del Código, debe señalarse que dicho punto no será materia de pronunciamiento en la presente resolución.

ANÁLISIS

Sobre falta de atención al reclamo

10. El artículo 24° del Código establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores, y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario³.
11. En tal sentido, todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea respondido en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos**

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

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

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

que brinde el proveedor en la medida que de ello no sólo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamo.

12. En la resolución apelada, el OPS encontró responsable a Grupo Danielson por infracción del artículo 24° del Código, debido a que no desvirtuó su responsabilidad por el hecho de no haber atendido el reclamo interpuesto por el señor Vergara dentro del plazo legal establecido.
13. En su apelación, Grupo Danielson alegó que el interesado presentó un reclamo referido a la colocación de un tanque de gas en la azotea del Edificio, pese a que aún no le habían entregado su inmueble y además era un cuestionamiento respecto a áreas comunes; no obstante ello, brindó respuesta al reclamo presentado por el interesado. Adicionalmente, refirió que no tenía responsabilidad por los hechos materia de denuncia, debido a que fue San Nicolás quien vendió al interesado el Departamento, por lo que era dicha empresa la que debía responder ante cualquier incumplimiento del contrato y/o atención de consultas.

(i) Sobre la responsabilidad de Grupo Danielson

14. De la revisión de los medios de prueba que obran en el expediente, se observa lo siguiente:
 - a) El 25 de noviembre de 2013, el señor Vergara remitió un correo electrónico⁴ a la señora Olga Salinas (en adelante, la señora Salinas) –personal del área comercial de Grupo Danielson– formulando un reclamo sobre la instalación de un tanque de gas en la azotea de su departamento;
 - b) al día siguiente, la señora Salinas respondió al denunciante un correo electrónico⁵ señalando: *“Estoy consultando a la gerencia, tan pronto me den una respuesta nos contactamos.”*
 - c) el 2 de diciembre de 2013 la señora Salinas remitió al denunciante un correo electrónico⁶, indicándole: *“Disculpa la demora. La señora Cecilia Caamaño, con quien van a conversar, ha tenido la semana pasada un poco complicada pero se está comunicando con ustedes.”*
 - d) el 13 de enero de 2014 la señora Salinas, cuya dirección electrónica es <osalinas@grupodanielson.com> respondió por correo electrónico⁷ al reclamo efectuado por el interesado, en el mismo que se aprecia la firma digital de la Gerente Comercial de Grupo Danielson (Cecilia Caamaño);

⁴ Ver a foja 6 del expediente.

⁵ Ver a foja 6 del expediente.

⁶ Ver a foja 5 del expediente.

⁷ Ver a foja 65 del expediente.

- e) documento denominado “Manual de Posventa y Garantías”⁸ en el que se observa lo siguiente:

MANUAL PARA HACER EFECTIVO UN RECLAMO DE POSVENTA

(...)

02. El propietario debe enviar un correo electrónico a posventa@grupodanielson.com.pe haciendo una breve descripción del problema así como indicando su nombre, número de teléfono y dirección del departamento.

(...)

05. Grupo Danielson se comunicará con el proveedor o de ser el caso, el ingeniero responsable, para establecer un plan de acción que permita solucionar el problema. La persona asignada para la reparación contará con una ficha de posventa que contendrá escrito el reclamo reportado. Esta ficha debe ser firmada por el cliente una vez terminado el trabajo.

15. En consecuencia, de la revisión de los medios documentales que obran en el expediente se observa que en el manual de posventa y garantías se estableció claramente que los reclamos serían canalizados por Grupo Danielson. De igual forma, conforme se observa que en el Anexo II y Acta de Conformidad (con el membrete Danielson), se advierte que el señor Vergara tuvo la expectativa de que dicho denunciado estuvo encargado de brindar la atención a los reclamos efectuados por los propietarios del Condominio Townhouses.
16. Adicionalmente, se observa que el 25 de noviembre de 2013, el señor Vergara interpuso un reclamo contra Danielson sobre la instalación de un tanque de gas en la azotea de su departamento, por lo que si bien el inmueble fue adquirido de San Nicolás conforme al contrato de compraventa y, lo cierto es que en las comunicaciones electrónicas del 26 de noviembre y 2 de diciembre de 2013 y 13 de enero de 2014 se evidencia que todas las comunicaciones fueron canalizados por Grupo Danielson al haberse acreditado que en su firma digital, la señora Salinas se presentó como funcionaria del área comercial de dicha empresa.
17. Cabe señalar que en ninguna de las mencionadas comunicaciones se le negó al interesado la atención al reclamo, por el contrario, se le informó que gestionaría la solución que le brindarían y además en ningún momento Grupo Danielson le precisó que no era responsable y/o que debía canalizar el reclamo a San Nicolás.
18. Por lo tanto, este colegiado concuerda con lo dispuesto por el OPS al indicar que Grupo Danielson era el responsable de atender el reclamo interpuesto por el señor Vergara el 25 de noviembre de 2013.
- (ii) Sobre el reclamo presentado por el interesado
19. En su apelación, Grupo Danielson alegó que el interesado presentó un reclamo referido a la colocación de un tanque de gas en la azotea del Edificio, pese a que aún no le habían entregado su inmueble y además era un cuestionamiento respecto

⁸ Ver a foja 117 a foja 134 del expediente.

a áreas comunes; no obstante ello, brindó respuesta al reclamo presentado por el interesado.

20. Al respecto, debe señalarse que, el hecho materia de controversia en el presente procedimiento está referido a que la denunciada no habría respondido dentro del plazo legal establecido el reclamo que formuló el interesado con fecha 25 de noviembre de 2013, por lo que independientemente si el contenido de dicho reclamo versaba sobre áreas comunes y/o hechos que no estaban en disposición del señor Vergara, lo cierto es que los consumidores poseen el derecho a requerir información o presentar reclamos en cualquier momento
21. Por otro lado, sobre la alegación del denunciado respecto a que cumplió con responder el reclamo interpuesto por el interesado, se observa de la revisión del expediente que en el correo del 26 de noviembre de 2013 se le indicó que consultarían con la gerencia una respuesta, lo cual no implicó un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo (la construcción no advertida de un tanque de gas).
22. De igual forma, en el correo del 2 de diciembre de 2013, se le indicó al denunciante que luego le remitirían una respuesta a su solicitud; en ese sentido, si bien con fecha 13 de enero de 2014, respondió al reclamo presentado por el señor Vergara, se ha verificado que ello fue luego de haberse vencido el plazo establecido legalmente.
23. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que halló responsable a Grupo Danielson por presunta infracción del artículo 24° del Código.

Sobre la medida correctiva

24. En la resolución apelada el OPS ordenó a Grupo Danielson como medida correctiva que cumpliera con atender el reclamo del señor Vergara efectuado el 25 de noviembre de 2013, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución.
25. En su apelación, Grupo Danielson alegó que no correspondía que el OPS ordene dicha medida correctiva, toda vez que el denunciante se encontraba haciendo uso satisfactorio del Departamento y resultaba innecesario responder a su solicitud.
26. Al respecto, el hecho que el denunciante haga uso de su departamento, no exime de responsabilidad a la denunciada de su deber de dar respuesta al reclamo presentado por el interesado.
27. No obstante, de la revisión del expediente, se ha verificado que con fecha 13 de enero de 2014, la denunciada remitió un correo electrónico al denunciante en el que dio respuesta al reclamo interpuesto por el señor Vergara el 25 de noviembre de 2013, pese a que lo hizo fuera del plazo legal establecido para ello.
28. En consecuencia, en la medida que obra en el expediente un documento que acredita que la denunciada respondió al reclamo interpuesto por el denunciante, este colegiado considera que carecía de objeto ordenar la medida correctiva dictada

por el OPS, por lo que, corresponde revocar dicho extremo de la resolución apelada dejando sin efecto la misma.

Sobre la sanción impuesta y el pago de las costas y costos

29. Finalmente, considerando que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto a la sanción impuesta y a la condena del pago de las costas y costos ordenada por el OPS, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁹. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución apelada en tales extremos.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la Resolución Final N° 0588-2014/PS3 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 el 12 de mayo de 2014, que halló responsable a Grupo Danielson Construcciones S.A.C. por infracción al artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor toda vez que no atendió el reclamo interpuesto por el señor Vergara dentro del plazo legal ni desvirtuó su responsabilidad por ello. Asimismo, se confirma la multa impuesta y el pago de las costas y costos del procedimiento.

SEGUNDO: Revocar la Resolución Final N° 0588-2014/PS3 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 el 12 de mayo de 2014, en el extremo que ordenó como medida correctiva que Grupo Danielson Construcciones S.A.C. atendiera el reclamo presentado por el señor Iván Vergara Pontex el día 25 de noviembre de 2013, debiendo dejar sin efecto la medida correctiva ordenada, toda vez que obra en el expediente un documento que acredita que la denunciada respondió a dicho reclamo, pese a que lo hizo fuera del plazo legal establecido.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁰, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional¹¹– puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de

⁹ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del Acto Administrativo.- (...)**

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)

¹⁰ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- (...)**
Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

¹¹ **DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI. REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. V. APELACIÓN Y REVISIÓN**

revisión. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida¹².

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO - EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente



5.3. Recurso de Revisión

- 5.3.1.** El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.
- 5.3.2.** La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPÍ evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.

¹²

LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 2869-2014/CC2

DENUNCIANTE : **JOSEPH ANDRADE GARTNER (EL SEÑOR ANDRADE)**
DENUNCIADA : **BGS INGENIEROS S.A.C. (BGS INGENIEROS)**
MATERIA : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
IDONEIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : **CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS**

Lima, 22 de diciembre de 2014

ANTECEDENTES

1. El 20 de diciembre de 2013¹, el señor Andrade denunció a BGS Ingenieros² por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 21 de junio de 2012, suscribió un contrato de compraventa con la denunciada para la adquisición del Departamento N° 201, Estacionamiento N° 5 y Depósito N° D-3 de un edificio multifamiliar ubicado en la calle Mariscal Sucre N° 343, distrito de Miraflores.
 - (ii) El 21 de septiembre de 2012, la denunciada le entregó las unidades inmobiliarias; sin embargo, al poco tiempo verificó que existían problemas en el cableado de telefonía, moho en el techo del baño, falta de protección en el tablero de granito de la cocina y rajaduras en los pisos. Dichos defectos fueron solucionados en su mayoría, pero quedaron algunos pendientes de reparación.

¹ Mediante Resolución Final N° 1654-2013/PS3 del 26 de diciembre del 2013, el Órgano de Procedimientos Sumarísimos N° 3 declinó su competencia en razón de la cuantía para conocer la denuncia del señor Andrade, y remitió el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) a través del Memorando N° 0119-2014/PS3 del 30 de enero de 2014; sin embargo, mediante Resolución N° 604-2014/CC2 del 4 de marzo del 2014, la Comisión también declinó su competencia para conocerla, motivo por el cual el expediente fue elevado a la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) quien a su vez mediante Resolución N° 1541-2014/SPC del 16 de abril del 2014, declaró que la Comisión era el órgano competente para conocer la denuncia, devolviendo el expediente a la Comisión el 16 de abril del 2014, con Memorando N° 1541-2014/SPC.

² RUC N° 20503991331.

³ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

- (iii) El 18 de diciembre de 2012 y 25 de febrero y 9 de mayo de 2013, presentó diversos requerimientos de información a la denunciada reiterando la falta de solución a los problemas que se presentaron en su inmueble; no obstante, dichas comunicaciones no fueron respondidas por el denunciado.
 - (iv) El 10 de octubre de 2013, envió una carta notarial a la denunciada, solicitando: (a) la entrega de planos eléctricos; y, (b) la documentación relacionada a la independización del inmueble. Sin embargo, el resultado fue el mismo, es decir, la falta de respuesta de la denunciada.
 - (v) La denunciada no le entregó los planos eléctricos del inmueble ni la información de las instalaciones eléctricas y desagüe; asimismo, BGS ingenieros no cumplió con independizar las unidades inmobiliarias que adquirió, pues esta fue dilatada de manera injustificada.
2. El 5 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia e imputó el siguiente cargo en contra de BGS Ingenieros:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia presentada el 04 de febrero de 2014, por la señora Joseph Andrade Gartner contra BGS Ingenieros S.A.C., por:

- *presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
 - (i) *No habría reparado los defectos que persistieron luego de haber efectuado los arreglos en el Departamento materia de denuncia;*
 - (ii) *la denunciada no le habría entregado los planos eléctricos del inmueble y documentación relacionada a la independización del inmueble, aun cuando se solicitó y habría demorado en la inscripción en los Registros Públicos*
 - (iii) *BGS ingenieros habría incumplido con independizar las unidades inmobiliarias que adquirió el denunciante.*
- *presunta infracción del artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado, no habría atendido los reclamos presentados por el denunciante el 18 de diciembre de 2012, el 25 de febrero, el 9 de mayo y 10 de octubre de 2013.”[sic]*

3. En la mencionada Resolución también se le requirió al señor Andrade que precise cuáles eran los desperfectos que persistirían luego de efectuadas las reparaciones en su Departamento, adjuntando los documentos sustentarios.
4. El 14 de mayo del 2014, BGS Ingenieros presentó sus descargos indicando lo siguiente:
- (i) Las partes acordaron resolver cualquier discrepancia derivada de la ejecución del contrato de compraventa mediante el arbitraje, por lo que corresponde declarar la nulidad del admisorio.
 - (ii) El denunciante conoció y aceptó el inmueble que recibió pues no fue una compraventa de bienes futuros.
 - (iii) El denunciante suscribió el acta de entrega donde consta que recibió el inmueble con todos los servicios en funcionamiento, acabado y características según las condiciones pactadas, encontrándose conforme con su inmueble.

- (iv) El equipo de postventa atendió todos los reclamos presentados por el denunciante.
 - (v) Respecto a los hongos, en realidad se trató de una gotera que provenía del techo del baño del piso superior, lo cual se corrigió oportunamente.
 - (vi) La protección del granito de la cocina consistía en su limpieza con cera, lo cual realizó.
 - (vii) Mediante Carta del 10 de marzo del 2014 se envió a la denunciante un juego de planos que contenía planos de las instalaciones sanitarias, instalaciones eléctricas y arquitectura.
 - (viii) La demora de la inscripción y en la independización del inmueble en los Registros Públicos fue ocasionada por un tercero; sin embargo, en el contrato no se pactó ningún plazo para tales fines.
 - (ix) Actualmente los inmuebles del denunciante se encuentran inscritos e independizados.
5. El 29 de mayo del 2014, el señor Andrade cumplió el requerimiento efectuado mediante Resolución N° 1 del 5 de mayo del 2014, señalando que los defectos que aparecieron cuando recibió el inmueble consistían en: (i) problemas en el cableado de telefonía, (ii) conexión de gas, (iii) enchufes de electricidad, (iv) moho en el techo del baño, (v) falta de protección en el tablero de la cocina; y, (vi) rajaduras en los pisos o paredes. Agregó que a la fecha subsanó varios de los defectos detectados, subsistiendo: (i) las rajaduras y (ii) el moho.
6. El 8 de septiembre del 2014, la Secretaría Técnica amplió los cargos en contra de BGS Ingenieros, conforme lo siguiente:
- “PRIMERO: Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 1 del 5 de mayo del 2014, se admite a trámite la denuncia presentada por el señor Joseph Andrade Gartner en contra de BGS Ingenieros S.A.C. por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado:*
- (i) *No habría reparado los defectos que persistieron luego de haber efectuado arreglos en el Departamento del denunciante, en tanto aún presentaría las siguientes fallas en :*
 - a) *El cableado de telefonía.*
 - b) *La conexión de gas.*
 - c) *Los enchufes de electricidad.*
 - d) *Presencia de moho en el techo del baño.*
 - e) *Falta de protección en el tablero de la cocina.*
 - f) *Presencia de rajaduras en los pisos o paredes*
 - (ii) *No habría cumplido con entregar al denunciante los planos de desagüe del inmueble que adquirió.”*
7. A fin de verificar los hechos denunciados, el 19 de septiembre del 2014, la Secretaría Técnica realizó una inspección en el inmueble del señor Andrade.
8. El 19 de septiembre del 2014, BGS Ingenieros presentó sus descargos respecto de la ampliación de cargos en su contra y señaló:

- (i) Las partes acordaron resolver cualquier discrepancia derivada de la ejecución del contrato de compraventa mediante el arbitraje, por lo que corresponde declarar la nulidad de la ampliación de cargos.
- (ii) El denunciante conoció y aceptó el inmueble que recibió pues no fue una compraventa de bienes futuros.
- (iii) Respecto a las fallas del cableado de telefonía, la conexión de gas y la protección del tablero de cocina, el denunciante suscribió el acta de entrega donde consta que recibió el inmueble con todos los servicios en funcionamiento, acabado y características según las condiciones pactadas, encontrándose conforme con su inmueble.
- (iv) Respecto de los enchufes de electricidad, el denunciante no ha especificado en qué consisten.
- (v) No existía moho al momento de la entrega del inmueble, 7 de septiembre del 2012, por lo que el defecto ocurrió después, siendo responsabilidad del denunciante.
- (vi) El denunciante no especificó dónde se ubicaban las rajaduras, si en el piso o las paredes.

ANÁLISIS

Cuestión Previa:

i. Falta de Competencia por Convenio Arbitral

9. En su escrito de descargos, BGS Ingenieros señaló que los hechos denunciados no eran de competencia de la Comisión, en la medida que las partes habían pactado una cláusula arbitral. En lo concerniente al punto cuestionado, en la cláusula décimo quinta del contrato de compraventa celebrada entre las partes mencionan lo siguiente:

“(..)

DÉCIMO CUARTA: DEL CONVENIO ARBITRAL

Cualquier discrepancia que pudiera surgir entre las partes derivada del presente documento será resuelta de manera amigable entre ellas. Sin embargo, si la discrepancia no fuera solucionada de esa forma, las partes someterán la discrepancia a arbitraje de derecho. (...)” [Sic]

10. Sobre el particular, la Ley reconoce la autonomía de las partes para decidir qué autoridad resolverá eventuales conflictos entre ellas y las formas en que solucionarán tales conflictos. Así, bien pueden establecer que se diriman sus responsabilidades ante tribunales judiciales nacionales o extranjeros, tribunales arbitrales, de conciliación, entre otros.
11. No obstante, tal facultad únicamente comprende a aquellas controversias de derecho privado que pueden ser dilucidadas en diversas vías, quedando exceptuada de la autonomía de las partes todas aquellas materias en las cuales el ordenamiento jurídico establece una competencia exclusiva y obligatoria.
12. Si bien en el contrato en cuestión se estipuló que en caso surjan controversias entre las partes se recurriría a las vías anteriormente descritas, del texto de dicho

documento no se desprende que se haya sometido, condicionado o excluido la competencia del INDECOPÍ en materia de protección al consumidor, lo que además no es posible por ser una materia de orden público.

13. Debe tenerse en cuenta que el Decreto Legislativo 1071, Ley de Arbitraje, establece que pueden someterse a arbitraje las controversias sobre materias de “libre disposición” conforme a derecho⁴. En ese sentido, aquellas controversias relacionadas con las atribuciones o funciones de imperio del Estado –tal y como ocurre con los casos en los que pueda haberse afectado los derechos de los consumidores en el marco de una relación de consumo y en los que la autoridad administrativa ejerce su potestad sancionadora– no califican dentro de las materias de “libre disposición” a las que hace mención la Ley de Arbitraje⁵.
14. Es importante considerar que el artículo 65º de la Constitución Política del Perú, el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios⁶. En vía de desarrollo constitucional, el Código reconoce una serie de derechos a favor de los consumidores y, como correlato, establece una serie de deberes a cargo de los proveedores, determinando que la Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones de la referida norma, así como para imponer las respectivas sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas, salvo disposición legal expresa que deniegue su competencia⁷. Asimismo, dicha competencia es reconocida a la Comisión y a la Sala Especializada en Protección al Consumidor como segunda instancia administrativa.
15. Por lo tanto, entender que la sociedad conyugal únicamente puede someter su controversia por una supuesta infracción a las normas de protección de consumidor al arbitraje privado es negarle la tutela especial que el Estado otorga en esta materia a los consumidores, motivo por el cual no cabe amparar este argumento de defensa planteado por BGS Ingenieros.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 1071. LEY DE ARBITRAJE. Artículo 2º.- Materias susceptibles de arbitraje.**

1. Pueden someterse a arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho, así como aquellas que la ley o los tratados o acuerdos internacionales autoricen. (...)

⁵ Sin perjuicio de lo dicho, se precisa que la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, ha dispuesto la creación del sistema de Arbitraje de Consumo, como único supuesto en el cual se podrá excluir la posibilidad de que los consumidores inicien un procedimiento administrativo por infracción a las normas de protección al consumidor. No obstante, dicho supuesto no se ha presentado en el caso de autos.

⁶ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65º.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 39º.-** La Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en el presente Título. La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa con rango de ley. Las sanciones administrativas y medidas correctivas detalladas en el presente Título se aplicarán sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y la aplicación de las sanciones penales a que hubiera lugar.

16. Por las consideraciones expuestas, la Comisión considera que resulta competente para analizar los hechos materia de denuncia y determinar si existió o no una infracción al Código por parte de BGS Ingenieros, denegando la nulidad de las imputaciones solicitada por esta empresa.

ii. Sobre la solicitud de informe oral

17. En su escrito del 27 de octubre del 2014, BGS solicitó a la Comisión que se le conceda el uso de la palabra para sustentar oralmente su posición respecto de los hechos denunciados.
18. El artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, señala que las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión y que la denegación de dicha solicitud deberá ser debidamente fundamentada.
19. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutive sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra.
20. En cambio, si el caso resulta sumamente complejo y ello genera ciertas dudas en la autoridad sobre el fallo que emitirá, resultará pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida, a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular en el informe oral.
21. Mediante Sentencia de fecha 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que:

“(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOPI] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)”.
22. De las normas y sentencia antes citadas, se verifica que constituye una facultad discrecional de la Comisión del INDECOPI, el conceder el uso de la palabra. Por tanto, en el caso que esta instancia considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda el uso de la palabra.
23. Al respecto, el Tribunal Constitucional, en Sentencia del 29 de agosto de 2006, recaída en el proceso de amparo signado bajo el Expediente 3075-2006-PA/TC, ha

señalado como precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado sino que éste procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.

24. En el presente caso, la Comisión considera que cuenta con elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento sobre la cuestión en discusión, y dado que la negativa al pedido de uso de la palabra formulado por el Colegio no implica una afectación a su derecho, corresponde denegarla.

Sobre el deber de idoneidad

25. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa del consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁸.
26. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar

8

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- 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.

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

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

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

pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

(i) Sobre los defectos que persistieron

27. La denunciada indicó que BGS Ingenieros no reparó los defectos que persistieron luego de haber efectuado arreglos en su Departamento, en tanto presentarían las siguientes fallas:

- a) El cableado de telefonía.
- b) La conexión de gas.
- c) Los enchufes de electricidad.
- d) Presencia de moho en el techo del baño.
- e) Falta de protección en el tablero de la cocina.
- f) Presencia de rajaduras en los pisos o paredes

28. A continuación se analizarán cada uno de los extremos mencionados; sin embargo, es importante tener presente que el servicio de post-venta ofrecido por los proveedores de servicios inmobiliarios a los adquirientes de los inmuebles resulta de gran importancia, en la medida que a través de los mecanismos de post-venta los consumidores ponen en conocimiento de los proveedores las diversas sugerencias, reclamos o solicitudes sobre el bien inmueble adquirido, a efectos de que tales aspectos sean atendidos. En esa misma línea, el consumidor tiene la expectativa de que dicho servicio se ofrezca de manera idónea, para que se le brinde una solución a los problemas que podría tener con el inmueble.

(a) *El cableado de telefonía, la conexión de gas y los enchufes de electricidad*

29. El denunciante señaló que BGS Ingenieros no había reparado cableado de telefonía ni la conexión de gas ni los enchufes de electricidad.

30. Por su parte, BGS Ingenieros alegó que el denunciante suscribió el acta de entrega donde consta que recibió conforme el inmueble con todos los servicios en funcionamiento, acabado y características. Agregó que, respecto de los enchufes de electricidad, el denunciante no especificó en qué consistía la falla.

31. Obra en el expediente, copia del correo electrónico del 15 de octubre del 2012, mediante el cual el señor Andrade comunicó a la denunciada que el cableado de telefonía estaba obstruido, que no existía conexión a gas y que el enchufe de electricidad de la lavandería no funcionaba, entre otros.

32. Al respecto, en la diligencia de inspección realizada por personal de la Secretaría Técnica, se dejó constancia que estos defectos fueron subsanados por el denunciante, conforme lo siguiente:

“A la fecha se encuentra instalada la conexión a gas, la parte denunciante afirma que no existe ningún problema en dicha instalación”.

“A la fecha no existe defecto alguno en los enchufes de electricidad”.

“Observaciones:

La parte denunciante realiza la siguiente observación:

Cableado de telefonía, conexión a gas, enchufes de electricidad en la medida que la denuncia se presentó en diciembre del 2013 y que los reclamos se remontan al 2012, se tuvo que proceder a la reparación directa asumiendo los costos”.

33. Cabe precisar que en el caso del cableado de telefonía, el denunciante además precisó que sólo encontró una solución alternativa para la obstrucción de ese ducto; sin embargo, en la medida que se realizaron estas modificaciones para reparar los defectos materia de cuestionamiento, no es posible determinar si los defectos existieron o no por responsabilidad de la denunciada, máxime si ésta negó su existencia.

34. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado estos extremos de la denuncia por presuntas infracciones al artículo 18º y 19º del Código.

(b) Moho en el techo del baño

35. El señor Andrade denunció que existía moho del techo del baño de su inmueble.

36. Por su parte, BGS Ingenieros alegó que se trató de una gotera que provenía del baño del piso superior, lo cual corrigió oportunamente. Agregó que el moho apareció por la falta de cuidado y mantenimiento del denunciante; sin embargo, no adjuntó medios probatorios que respalden sus alegaciones.

37. Obra en el expediente copia del correo electrónico del 15 de octubre del 2012, mediante el cual el denunciante comunicó a la denunciada que el resane que había hecho estaba incompleto.

38. Al respecto, en la diligencia de inspección realizada por personal de la Secretaría Técnica, se dejó constancia de la existencia de moho en el techo del baño⁹, evidenciándose que si bien el denunciado intentó reparar la falla, el defecto se presentó nuevamente, por lo que queda acreditada la falta de idoneidad del inmueble entregado.

39. Por lo expuesto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, por infracción de los artículos 18º y 19º del Código.

(c) Falta de protección del tablero de cocina

40. El señor Andrade denunció que BGS Ingenieros no colocó protección al tablero de la cocina de su inmueble, ocasionando que se ensucie por la falta de un segundo recubrimiento.

41. Por su parte, la denunciada no ha negado la existencia del mismo, por el contrario ha señalado que subsanó el defecto presentado.

⁹ “Se puede apreciar que a la fecha existe presencia de moho en el techo del baño”.

42. Cabe precisar que, en la diligencia de inspección realizada por personal de la Secretaría Técnica, se dejó constancia de que a la fecha el tablero no presentaba defecto alguno.
43. Por lo expuesto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, por infracción de los artículos 18º y 19º del Código.

(d) Rajaduras en paredes

44. El señor Andrade denunció la existencia de rajaduras en paredes o pisos de su departamento.
45. Obra en el expediente copia del correo electrónico del 9 de mayo del 2013, mediante el cual el denunciante comunica al denunciado la existencia de rajaduras en su inmueble¹⁰.
46. Por su parte BGS Ingenieros señaló que al momento de la entrega del inmueble no existían rajaduras y que el denunciante no precisó la ubicación de las mismas.
47. Asimismo, en la diligencia de inspección realizada por la Secretaría Técnica se dejó constancia de la existencia de rajaduras en las paredes de la cocina lavandería, cuarto de servicio, pasadizo interno de la habitación principal, closet, sala de estar, cuarto 1, cuarto 2, pasadizo principal, y salida de emergencia.
48. Lo antes señalado permite acreditar de manera fehaciente la existencia de rajaduras en las paredes del departamento de propiedad del señor Andrade corroborándose también en este extremo la falta al deber de idoneidad ofrecida por el denunciado al denunciante.
49. Cabe precisar que BGS Ingenieros no ha acreditado que las rajaduras en las paredes se hayan debido a una causa externa a su esfera de control como un caso fortuito o de fuerza mayor o del propio consumidor.
50. Es importante tener en cuenta que el constructor es el sujeto que resulta responsable por los defectos que aparecen en un bien vendido, máxime si estos se presentan al poco tiempo de adquirido el mismo. En dicho escenario, el constructor debe resanar dichos desperfectos de manera adecuada a fin que el consumidor pueda disfrutar de un inmueble en perfectas condiciones. En efecto, al presentarse rajaduras en el inmueble, el denunciado tiene la obligación de corregir de manera óptima esta situación, lo cual deriva del cumplimiento de los deberes que le corresponden como proveedor, motivo por el cual corresponde desestimar lo alegado por BGS Ingenieros.
51. En este sentido, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

¹⁰ Ver foja 21 del Expediente.
M-CPC-05/1A

e. *Rajaduras en el piso*

52. De otro lado, en la referida acta de inspección también se dejó constancia que existía una rajadura en el piso del inmueble.
53. Por tanto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

(ii) Sobre la entrega de los planos de desagüe y eléctricos

54. El señor Andrade denunció que BGS Ingenieros no cumplió con entregarle los planos de desagüe y eléctricos del inmueble que adquirió.
55. Por su parte la denunciada indicó que mediante Carta del 10 de marzo del 2014, le envió al denunciante un juego de planos, los cuales comprendían los planos de las instalaciones sanitarias, eléctricas y de arquitectura del inmueble.
56. Es importante precisar que no puede imponerse a los consumidores la carga de probar una imputación que se encuentre constituida por un hecho negativo, esto es, la omisión de entregar los planos de eléctricos y de desagüe. Siendo ello así, son los proveedores quienes deben acreditar que dicho hecho negado sí se produjo en realidad, esto es, que realizaron la entrega de los citados documentos.
57. Obra en el expediente copia del cargo de la Carta del 10 de marzo del 2014, dirigida al señor Andrade, presentado por BGS Ingenieros como medio probatorio; sin embargo, en dicho documento no se consignó una fecha de recepción y tampoco es posible identificar a la persona que recibió la carta pues sólo se observa un sello de recepción del Edificio Mariscal Sucre, tampoco se consignó la dirección del denunciante, sino que a manuscrito se colocó "Dpto - 201", por lo que de estos medios probatorios no es posible determinar que el denunciante hubiera recibido los planos materia de cuestionamiento.
58. Por las consideraciones expuestas corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

(iii) Falta de independización

59. El señor Andrade denunció que BGS Ingenieros no cumplió con independizar las unidades inmobiliarias que adquirió.
60. Por su parte, BGS Ingenieros señaló que demoró casi 2 años aproximadamente para lograr independizar el inmueble del señor Andrade, pues el vecino del denunciante se negó injustificadamente a darle su visto bueno, el cual era un requisito exigido por la Municipalidad de Miraflores para otorgar la Conformidad de Obra.

61. Obra en el expediente copia del Formulario Único de Edificación - FUE¹¹, donde se observa que la denunciada solicitó la Conformidad de Obra el 28 de junio del 2011 y que finalmente se la otorgaron el 7 de junio del 2013, esto es 2 años después de solicitada.
62. Asimismo, obra en el expediente copia de la Notificación N° 2639-2011-SGLEP-GAC/MM¹² emitida por la Municipalidad de Miraflores el 3 de octubre del 2011, y mediante la cual le informa a la denunciada que cuenta con 15 días útiles contados desde recibida para subsanar los daños ocasionados en el inmueble de la señora Sylvia Spihlman Fiorani.
63. De los medios probatorios citados es posible concluir que si bien existieron daños en el inmueble de la vecina, la denunciada debía subsanarlos para obtener la Conformidad de Obra; no obstante, pese a que la Municipalidad de Miraflores se lo solicitó en el 2011, BGS Ingenieros lo hizo en el 2013, sin presentar medios probatorios que permitan acreditar el motivo de la demora en la subsanación de los mismos.
64. De otro lado, aun cuando en el contrato de compraventa no se fijó un plazo para independizar los inmuebles, no resulta razonable que este trámite se demore 2 años, máxime si la Municipalidad le otorgó un plazo de 15 días útiles para subsanar lo pendiente, sin que BGS Ingenieros acredite porque permitió que transcurra en exceso el plazo otorgado ni tampoco acreditó que acciones realizó durante esos dos años.
65. Por lo expuesto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículos 18° y 19° del Código.
 - (iv) Entrega de los documentos de la independización
66. El señor Andrade denunció que BGS Ingenieros no cumplió con entregarle los documentos relacionados a la independización de su inmueble. En su defensa, BGS Ingenieros señaló que demoró casi 2 años aproximadamente para lograr independizar el inmueble del señor Andrade, pues el vecino del denunciante se negó injustificadamente a darle su visto bueno, el cual era un requisito exigido por la Municipalidad de Miraflores para otorgarle la Conformidad de Obra.
67. Conforme se ha analizado en el extremo anterior, los medios probatorios aportados por el denunciante no justificaron la demora de 2 años aproximadamente para lograr la independización del inmueble del denunciante.
68. De otro lado, si bien la denunciada aceptó la demora en la independización, no adjunto medio probatorio que permita acreditar que cumplió con entregarle al

¹¹ Ver foja del expediente.

¹² Ver foja del expediente.
M-CPC-05/1A

denunciante los documentos relacionados a la independización de las unidades que adquirió.

69. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(v) Demora en la inscripción en los Registros Públicos

70. El señor Andrade denunció que BGS Ingenieros se demoró en inscribir sus unidades inmobiliarias en los Registros Públicos.
71. Por su parte, BGS Ingenieros señaló que en la cláusula novena del contrato de compraventa, no se estableció un plazo perentorio para realizar la inscripción registral de las unidades inmobiliarias adquiridas por el denunciante. Agregó que debido a que el vecino del inmueble se negaba a darle su visto bueno requerido por la Municipalidad de Miraflores para que se le otorgue la Conformidad de Obra, y solucionar este impase le tomó 2 años aproximadamente.
72. Al igual que en el extremo anterior, los medios probatorios aportados por el denunciante no justificaron la demora de 2 años aproximadamente para lograr la independización del inmueble del denunciante.
73. Cabe precisar que finalmente, el 18 de marzo del 2014 se inscribió la propiedad del departamento del denunciante en los registros públicos; sin embargo, no existe medio probatorio que acredite que haya inscrito la propiedad del Estacionamiento N° 5 y del Depósito N° D-3 que también adquirió el denunciante.
74. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la atención de reclamos

75. El artículo 24° literal 24.1 del Código¹³, establece la obligación por parte de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios. Adicionalmente, la norma señala que el referido plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que se pone en conocimiento del consumidor antes de que culmine el plazo inicial.

¹³ **LEY N° 29579, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos

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

(...)

76. El señor Andrade denunció que BGS Ingenieros atendió los reclamos que formuló el 18 de diciembre del 2012, el 25 de febrero, 9 de mayo y 10 de octubre del 2013; sin embargo, la denunciada no se pronunció por los mismos en sus descargos.
77. Obra en el expediente copia de los siguientes documentos presentados por el denunciante como medios probatorios:
- Copia del correo electrónico del 18 de diciembre del 2012, mediante el cual el denunciante manifestó su incomodidad porque BGS Ingenieros no atendía sus llamadas y porque no solucionaban el tema del baño principal.
 - Copia del correo electrónico del 25 de febrero del 2013, mediante el cual el denunciante expresó su preocupación por la humedad, el piso de la sala y grietas del cuarto principal.
 - Copia del correo electrónico del 9 de mayo del 2013, reclama al denunciante sobre la humedad del baño, fisuras en las paredes y piso.
 - Copia de la carta notarial del 10 de octubre del 2013, mediante la cual el denunciante reclama al denunciante sobre los temas registrales del inmueble, y reitera sus reclamos contenidos en el correo electrónico del 15 de octubre del 2012 (cableado de telefonía, conexión de gas, enchufe de electricidad, moho en el techo del baño, protección del tablero de granito de cocina, espacios en muebles de la cocina, rajadura de piso, limpieza de baños, suciedad exterior en la ventana, llaves de control remoto y presupuesto de remoción de drywall).

a. De los reclamos del 18 de diciembre del 2012, 9 de mayo del 2013 y 10 de octubre del 2013

78. Al respecto, conforme lo indicado en el numeral 77 de la presente Resolución, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que la denunciada atendió los reclamos del denunciante efectuados el 18 de diciembre del 2012, 9 de mayo del 2013, y del 10 de octubre del 2013.
79. Por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 24° del Código.

b. Del reclamo del 27 de febrero del 2013

80. Sobre el particular, obra en el expediente copia del correo electrónico del 27 de febrero del 2013, mediante el cual la denunciada atendió el correo electrónico del 25 de febrero del 2013; sin embargo, en el mismo no se pronunció sobre todos los puntos reclamados por el denunciante, pues omitió pronunciarse sobre las rajaduras del inmueble.
81. En consecuencia se ha acreditado que la denunciada no atendió todos los temas reclamados por el denunciante en este correo electrónico.
82. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 24° del Código.

Sobre las medidas correctivas

83. Los artículos 114^o, 115^o y 116^o del Código¹⁴, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
84. Sobre el particular, el denunciante solicitó se ordene a la denunciada: a) responder los reclamos presentados, b) solucionar los defectos, c) entregue los planos, e d) independice e inscriba en registros públicos sus inmuebles.
85. Habiendo quedado acreditadas las infracciones cometidas por BGS Ingenieros respecto a: (i) la presencia de moho en el techo del baño, (ii) falta de protección del tablero de la cocina, (iii) presencia de rajaduras en las paredes de la cocina lavandería, cuarto de servicio, pasadizo interno de la habitación principal, closet, sala de estar, cuarto 1, cuarto 2, pasadizo principal, y salida de emergencia, (iv) la falta de entrega de los planos eléctricos y de desagüe, (v) la falta de entrega de los documentos relacionados a la independización, (vi) la demora en la inscripción del Departamento, Estacionamiento y Depósito del denunciante en los Registros Públicos, (vii) la falta de independización del Estacionamiento y Depósito que adquirió el denunciante, y (viii) la falta de atención de reclamos.
86. Cabe precisar que carece de objeto ordenar una medida correctiva respecto a la independización e inscripción registral del Departamento del denunciante, en la medida que actualmente el inmueble se encuentra independizado e inscrito en los Registros Públicos. Asimismo, tampoco corresponde ordenar una medida correctiva respecto a la falta de protección del tablero de la cocina, en tanto fue reparada por la denunciada. Del mismo modo, tampoco corresponde ordenar medida correctiva respecto a los reclamos materia de denuncia en tanto durante el procedimiento, el denunciante pudo conocer la posición de la denunciada respecto del contenido de los mismos.
87. Sin embargo, la Comisión considera que corresponde ordenar en calidad de medida correctiva que la denunciada cumpla en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución con:

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114^o.- 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.

- Eliminar el moho del techo del baño.
- Repare las rajaduras en las paredes de la cocina lavandería, cuarto de servicio, pasadizo interno de la habitación principal, closet, sala de estar, cuarto 1, cuarto 2, pasadizo principal, salida de emergencia, y piso.
- Inscribir en los Registros Públicos el estacionamiento y el depósito adquiridos por el denunciante.

Asimismo, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con iniciar los trámites para Independizar el Estacionamiento y el Depósito que adquirió el denunciante acompañando la documentación requerida por la autoridad para tales fines y luego de cinco (05) días hábiles de obtenida la referida independización entregue dicha información al denunciante.

Cabe precisar que para efectuar las reparaciones el denunciado deberá coordinar previamente con el denunciante a fin de que le brinde acceso a su departamento.

Asimismo, se ordena que la denunciada cumpla en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución con entregar los planos de las instalaciones eléctricas y de desagüe del inmueble, así como los documentos relacionados a la independización del departamento materia de cuestionamiento.

88. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código¹⁵, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción¹⁶.
89. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen

¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁷.

Graduación de la sanción

90. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
91. El artículo 112° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios, tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁸.

Sobre los defectos en el departamento

92. En este caso, se graduará la sanción de los defectos presentados en áreas individuales y del área común en tanto corresponden a afectaciones al patrimonio del denunciante empleado como vivienda. Para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- **Daño al consumidor:** La conducta infractora generó un daño al denunciante quien no pudo disponer plenamente del bien que adquirió, quien no esperó recibir su inmueble con defectos (moho en el techo del baño, falta de protección de la cocina y rajaduras en las paredes), situación que afectó su patrimonio. Cabe recalcar que desde la fecha en que los defectos se presentaron hasta la fecha de la denuncia han transcurrido aproximadamente 9 meses.
 - **Beneficio ilícito:** Se encuentra constituido por el dinero que recibió la

17

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

18

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

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

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

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

M-CPC-05/1A

empresa denunciada por la venta del Departamento que presentó una serie de defectos en las áreas individuales.

- **Efectos generados en el mercado:** La conducta infractora detectada afecta la confianza de los consumidores respecto a los proveedores que ofertan inmuebles en el mercado, en tanto éstos podrían considerar que los mismos pueden vender inmuebles en malas condiciones.
- **Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre los defectos en sus inmuebles, en tanto el bien adquirido es utilizado como vivienda.

93. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a la denunciada con una multa de 1.75 UIT, de acuerdo al siguiente detalle:

Nº	INFRACCIONES	MULTA
1	Presencia de moho en el techo del baño	0,50 UIT
2	Falta de protección del tablero de la cocina (subsanoado)	0,25 UIT
3	Rajaduras en las paredes de la cocina lavandería, cuarto de servicio, pasadizo interno de la habitación principal, closet, sala de estar, cuarto 1, cuarto 2, pasadizo principal, salida de emergencia, y piso.	1 UIT
	TOTAL	1.75 UIT

Sobre la falta de entrega de planos y documentos relacionados a la independización

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

- **Daño al consumidor:** La conducta infractora generó un daño al denunciante pues no pudo disponer plenamente del bien que adquirió, pues al no contar con los planos no pudo verificar si la denunciada cumplió a cabalidad con lo ofrecido, y de ser el caso realizar alguna variación en su inmueble. Asimismo, al no contar con los documentos relacionados a su independización, no pudo acreditar su propiedad

frente a terceros.

- **Beneficio ilícito:** Está referido al ahorro de la denunciada al omitir gestionar la entrega de los documentos materia de la denuncia.
 - **Efectos generados en el mercado:** Debido a que la conducta infractora detectada afecta la confianza de los consumidores respecto a los proveedores que ofertan inmuebles en el mercado, en tanto éstos esperan que los proveedores entreguen todos los documentos relacionados al inmueble que los consumidores adquieren.
 - **Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre la omisión de entregar documentos relacionados con los inmuebles que adquieren, en tanto los bienes inmuebles son adquiridos para vivienda.
95. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a la denunciada con una multa de 2 UIT.

Nº	INFRACCIONES	MULTA
1.	Falta de entrega de planos eléctricos	0.50 UIT
2.	Falta de entrega de los planos de desagüe.	0.50 UIT
3.	Falta de entrega de la documentación relacionada a la independización.	1 UIT
	TOTAL	2UIT

Sobre la demora en la inscripción registral y la falta de independización de las unidades adquiridas por el denunciante

96. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- **Daño al consumidor:** La conducta infractora generó un daño al denunciante pues no pudo acreditar su propiedad frente a terceros, limitando también su derecho a disponer de los bienes que adquirió.
 - **Beneficio ilícito:** Está referido al ahorro de la denunciada al omitir gestionar oportunamente los trámites materia de la denuncia.
 - **Efectos generados en el mercado:** Debido a que la conducta infractora detectada afecta la confianza de los consumidores respecto a los

proveedores que ofertan inmuebles en el mercado, en tanto éstos esperan que los proveedores gestionen todos tramites registrales de las propiedades que adquieren.

- **Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre la omisión de gestionar los trámites registrales de los inmuebles que ponen a disposición de los consumidores, en tanto los mismos son adquiridos para vivienda.

97. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a la denunciada con una multa de 2 UIT.

Nº	INFRACCIONES	MULTA
	Demora en la inscripción registral de las unidades adquiridas por el denunciante (Departamento, Estacionamiento y Depósito).	1 UIT
	Falta de independización de las unidades adquiridas por el denunciante (Estacionamiento y Depósito).	1 UIT
	TOTAL	2 UIT

Sobre la falta de atención de los reclamos

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

- **Daño al consumidor:** La conducta infractora verificada en el presente procedimiento ocasionó incertidumbre al denunciante sobre la atención a los defectos encontrados en su inmueble y las acciones tomadas así como alternativas de solución.
- **Efectos generados en el mercado:** Debido a que la conducta infractora detectada afecta la confianza de los consumidores respecto a los proveedores de inmuebles que ofertan productos en el mercado, en tanto éstos esperan que atiendan sus reclamos.
- **Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre la negativa de la denunciada de atender

sus reclamos.

99. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
100. Considerando dichos factores de graduación y bajo los parámetros de proporcionalidad y razonabilidad, la Comisión considera que corresponde sancionar a BGS Ingenieros con UNA (01) UIT.

Sanción Final

101. Tomando en consideración las sanciones que la presente instancia ha calculado para cada una de las infracciones detectadas, la Comisión considera que la multa final que corresponde aplicar a BGS Ingenieros multa asciende a 6.75 UIT.

INFRACCIONES	MULTA
Presencia de moho en el techo del baño	0.50 UIT
Falta de protección del tablero de la cocina (subsanoado)	0,25 UIT
Rajaduras en las paredes de la cocina lavandería, cuarto de servicio, pasadizo interno de la habitación principal, closet, sala de estar, cuarto 1, cuarto 2, pasadizo principal, salida de emergencia, y piso.	1 UIT
Falta de entrega de planos eléctricos	0,50 UIT
Falta de entrega de los planos de desagüe.	0.50 UIT
Falta de entrega de la documentación relacionada a la independización.	1 UIT
Demora en la inscripción registral de las unidades adquiridas por el denunciante (Departamento, Estacionamiento y Depósito).	1 UIT
Falta de independización de las unidades adquiridas por el denunciante (Estacionamiento y Depósito).	1 UIT
Falta de atención de reclamos (reiterativos)	1 UIT
TOTAL	6,75 UIT

Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento

102. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el

¹⁹ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

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

103. En la medida que ha quedado evidenciado que Sunco incurrió en infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles constados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00²⁰.
104. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Pinto podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Joseph Andrade Gartner en contra de BGS Ingenieros S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a presuntos defectos en: i) el cableado de telefonía, ii) conexión a gas, y iii) enchufes de electricidad.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Joseph Andrade Gartner en contra de BGS Ingenieros S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a: i) presencia de moho en el techo del baño, ii) falta de protección del tablero de la cocina, y iii) presencia de rajaduras en las paredes de la cocina lavandería, cuarto de servicio, pasadizo interno de la habitación principal, closet, sala de estar, cuarto 1, cuarto 2, pasadizo principal, salida de emergencia, y piso.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Joseph Andrade Gartner en contra de BGS Ingenieros S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no acreditó haber entregado al denunciante los planos de electricidad, de desagüe ni la documentación relacionada a la independización del inmueble.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Joseph Andrade Gartner en contra de BGS Ingenieros S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que la denunciada demoró injustificadamente la inscripción registral de las unidades adquiridas por el denunciante.

²⁰ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.
M-CPC-05/1A

QUINTO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Joseph Andrade Gartner en contra de BGS Ingenieros S.A.C. por infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que la denunciada no cumplió con independizar el Estacionamiento y el Depósito del denunciante.

SEXTO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Joseph Andrade Gartner en contra de BGS Ingenieros S.A.C. por infracción al artículo 24º de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que la denunciada no cumplió con atender los reclamos formulados por el denunciante el 18 de diciembre del 2012, 25 de febrero, 9 de mayo del 2013, y del 10 de octubre del 2013.

SÉPTIMO: Ordenar a BGS Ingenieros S.A.C. en calidad de medida correctiva que en el plazo máximo de quince (45) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución con:

- Eliminar el moho del techo del baño.
- Repare las rajaduras en las paredes de la cocina lavandería, cuarto de servicio, pasadizo interno de la habitación principal, closet, sala de estar, cuarto 1, cuarto 2, pasadizo principal, salida de emergencia, y piso.
- Inscribir en los Registros Públicos el estacionamiento y el depósito adquiridos por el denunciante.

Asimismo, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con iniciar los trámites para Independizar el Estacionamiento y el Depósito que adquirió el denunciante acompañando la documentación requerida por la autoridad para tales fines y luego de cinco (05) días hábiles de obtenida la referida independización entregue dicha información al denunciante.

Cabe precisar que para efectuar las reparaciones el denunciado deberá coordinar previamente con el denunciante a fin de que le brinde acceso a su departamento.

Asimismo, se ordena que la denunciada cumpla en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución con entregar los planos de las instalaciones eléctricas y de desagüe del inmueble, así como los documentos relacionados a la independización del departamento materia de cuestionamiento.

OCTAVO: Imponer a BGS Ingenieros S.A.C., las siguientes sanciones:

INFRACCIONES	MULTA
Presencia de moho en el techo del baño	0,50 UIT
Falta de protección del tablero de la cocina (subsano)	0,25 UIT
Rajaduras en las paredes de la cocina lavandería, cuarto de servicio, pasadizo interno de la habitación principal, closet, sala de estar, cuarto 1, cuarto 2, pasadizo principal, salida de emergencia y piso.	1 UIT
Falta de entrega de planos eléctricos	0,50 UIT
Falta de entrega de los planos de desagüe.	0.50 UIT
Falta de entrega de la documentación relacionada a la independización.	1 UIT
Demora en la inscripción registral de las unidades adquiridas por el denunciante (Departamento, Estacionamiento y Depósito).	1 UIT
Falta de independización de las unidades adquiridas por el denunciante (Estacionamiento y Depósito).	1 UIT
Falta de atención de reclamos (reiterativos)	1 UIT
TOTAL	6,75 UIT

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²¹.

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

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

²¹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.
La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²². Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁴.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO - EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente

22

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

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

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

23

24

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

25

M-CPC-05/1A

RESOLUCIÓN FINAL N° 2883 -2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : LISSIE JACQUELIN GETSEMANI ODIAGA (LA SEÑORA GETSEMANÍ)
DENUNCIADO : CORPORACIÓN EJECUTORA DE OBRAS S.A.C (LA CORPORACIÓN)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO
ACTIVIDAD : SERVICIOS INMOBILIARIOS

Lima, 26 de diciembre de 2014

ANTECEDENTES

1. El 14 de febrero de 2014¹, la señora Getsemaní presentó una denuncia contra la Corporación² por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código) y señaló que:
 - (i) Adquirió de la Corporación el Departamento N° 102, Estacionamiento N° 33 y Depósito N° 19 del edificio ubicado en José Bernardo Alcedo N° 345, Miraflores.
 - (ii) En su departamento detectó las siguientes fallas que aún no han sido subsanadas por el denunciado:
 - Rajaduras estructurales y no estructurales en diversas paredes.
 - La existencia de mayólicas rotas en las paredes del baño principal.

Complementado con los escritos de fechas 24 de febrero y 5 de marzo de 2014.

Con RUC N° 20218090550.

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

- La presencia de un olor desagradable en uno de los baños que está destinado para el uso de su hija (baño de visitas).
- (iii) El denunciado no cumplió con levantar las siguientes observaciones que había realizado:
 - No entregó a la denunciante el plano de las instalaciones de gas.
 - Faltaba colocar una lámina arenada para los vidrios de la fachada de su departamento.
 - En el baño de visitas, no se instaló una ventana de vidrio con aluminio, al igual que en otros baños, pues se instaló un vidrio con un pedazo roto de aluminio.
 - No se cambió la poza de la ducha que había sido rota por el personal del denunciado al momento de instalar los vidrios del baño.
 - En el piso del baño principal se colocó un zócalo de distinto color que el resto, además existen zonas sin colocar zócalos.
 - El depósito presenta hongos y un olor insoportable, a consecuencia de la falta de ventilación.
- (iv) El denunciado no cumplió con informar que en el proyecto inmobiliario habían 2 sótanos y 2 semisótanos, y que solamente en algunos pisos llegaba el ascensor.
- (v) Asimismo, el denunciado no informó a la denunciante el motivo por el cual tuvieron que abrir una pared de la Sala y del *Walking Closet* de su departamento, ni indicó que trabajo realizaron en dicha zona.
- (vi) El denunciado no consignó en la Licencia de Fábrica ni en la Conformidad de Obra el depósito y el estacionamiento que había adquirido.
- (vii) El denunciado no cumplió con colocar el mueble de la cocina que había sido retirado por su personal.
- (viii) El departamento adquirido no contaba con las características de seguridad suficientes para proteger el ingreso de extraños a su inmueble, en tanto no cumplió con levantar el muro que da a su jardín o –en todo caso- poner un cerco de vidrio, a fin de evitar un fácil acceso a su departamento.
- (ix) De otro lado, la Corporación le brindó un trato discriminatorio al entregarle su inmueble con unas características distintas a las de otros inmuebles, en tanto:
 - Los muebles de cocina no son iguales, pues faltaba una vinera y el mueble para el microondas era muy grande.
 - El nivel del muro de la fachada no se levantó a 2.10m. al igual que el inmueble contiguo (ubicado en Calle Bernardo Alcedo 347).
 - No colocó algún tipo de seguridad a su departamento, ya que la jardinera que da ingreso al inmueble es muy alta y el cerco es sólo de dos (2) niveles.

- No instaló al menos una (1) cámara de seguridad del edificio en el perímetro de su departamento.
 - Fue víctima de maltrato por parte del personal del denunciado, en tanto en dos (2) ocasiones le limitaron el acceso a ingresar a su departamento, haciéndola esperar varios minutos, pese a que coordinó y programó con dicho personal esas visitas a su inmueble.
2. El 7 de marzo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) a través de la Resolución N° 2, admitió a trámite la presente denuncia bajo los siguientes términos:

(...) PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia 14 de febrero de 2014, complementado con los escritos de fechas 24 de febrero y 5 de marzo de 2014, presentada por la señora Lissie Jacquelin Getsemaní Odiaga contra Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando lo siguiente:

- *Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el proveedor denunciado:*
 - (i) Habría puesto a disposición de la denunciante un departamento que presentó los siguientes desperfectos: (a) la existencia de rajaduras estructurales y no estructurales en diversas paredes; (b) la existencia de mayólicas rotas en las paredes; y, (c) la presencia de un olor desagradable en uno de los baños que está destinado para el uso de la hija de la denunciante; los mismos que pese a que se requirió su subsanación no fueron atendidas por el denunciado.*
 - (ii) No habría cumplido con levantar las siguientes observaciones efectuadas por el denunciante: (a) no entregó a la denunciante el plano de las instalaciones de gas; (b) faltaba realizar la colocación de una lámina arenada para los vidrios de la terraza que da a la fachada; (c) en el baño de servicio –actualmente baño de visitas-, no se instaló la ventana de vidrio con aluminio, al igual que los otros baños, en tanto se instaló un vidrio con un pedazo roto de aluminio; (d) no se cambió la poza de la ducha que habría sido rota por el personal del denunciado al momento de instalar los vidrios del baño; (e) en el piso del baño principal, se colocó un zócalo de distinto color y existen partes sin colocar; y, (f) la presencia de hongos y un olor insoportable en el depósito, a consecuencia de la falta de ventilación, lo cual no ha sido subsanado, pese a que ha sido pintado en varias ocasiones.*
 - (iii) No consignó en la Licencia de Fábrica ni en la Conformidad de Obra el depósito y estacionamiento que había adquirido.*
 - (iv) No cumplió con colocar el mueble de la cocina que habría retirado.*
 - (v) No cumplió con entregar a la denunciante un departamento con las características de seguridad suficientes para proteger el ingreso de*

extraños a su inmueble, en la medida que no levantó el muro que da a su jardín ni puso un cerco de vidrio para evitar un fácil acceso a su departamento.

- *Por presunta infracción de los artículos 1.1° literal d) y 38° del Código, en tanto el proveedor denunciado habría realizado en perjuicio de la señora Getsemaní las siguientes presuntas conductas discriminatorias: (i) los muebles de cocina no serían iguales a los instalados en el resto de inmuebles, pues faltaba una vinera y el mueble para microondas era muy grande; (ii) el nivel del muro de la fachada no se levantó a 2.10m al igual que el inmueble contiguo (Bernardo Alcedo 347); (iii) no colocó algún tipo de seguridad a su departamento, ya que la jardinera que da ingreso al inmueble es muy alta y el cerco es sería sólo de dos (2) niveles; (iv) no instaló al menos una (1) cámara de seguridad del edificio en el perímetro de su departamento; y, (v) fue víctima de maltrato por parte del personal del denunciado, en tanto en dos (2) ocasiones le limitaron el acceso a su departamento y la hicieron esperar varios minutos, pese a que coordinó y programó con dicho personal las visitas a su inmueble. (...)*
3. El 3 de junio de 2104, la Secretaría Técnica a través de la Resolución N° 4 citó a las partes a una diligencia de inspección ocular para el día 16 de junio de 2014, a fin que se esclarezcan los hechos materia de denuncia⁴.
 4. El 16 de junio de 2014, la Secretaría Técnica llevó a cabo la diligencia de inspección ordenada, la cual se realizó con la participación de ambas partes del procedimiento.
 5. El 27 de junio de 2014, a través de la Resolución N° 5, la Secretaría Técnica agregó al expediente el Acta de Inspección y el CD que contenía las fotografías tomadas en la diligencia de inspección del 16 de junio de 2014, y puso en conocimiento copia de dichos documentos a las partes a fin que presentaran sus observaciones, en caso lo consideren pertinente.
 6. El 3 de julio de 2014⁵, la señora Getsemaní presentó un escrito en el cual cuestionó las acciones realizadas por el personal de la Secretaría Técnica durante la realización de la diligencia de inspección del 16 de junio de 2014, en tanto indicó que no se había realizado la constatación de hechos adicionales,

Cabe indicar que ambas partes fueron válidamente notificada con dicha citación el 5 de junio de 2014, según consta en los cargos de notificación de la Resolución N° 4 que obra en el expediente.

Cabe indicar que mediante escrito del 27 de junio de 2014 la denunciante también sostuvo el mismo cuestionamiento.

tales como la cantidad de niveles del sótano y la ubicación de los ascensores en dichos nivelación.

7. El 4 de julio de 2014, la Corporación presentó un escrito a través del cual formuló observaciones al Acta de Inspección del 16 de junio de 2014 y cuestionó lo siguiente:

- (i) En el extremo inspeccionado referido a la presunta falta de un muro y de un cerco de vidrio para evitar un fácil acceso al inmueble de la denunciante, la Corporación señaló que en el Acta de Inspección no se había verificado que la altura de todos los departamentos era la misma de la fachada de la denunciante.
- (ii) En el extremo relacionado a que el muro de la fachada no se levantó 2,10m al igual que el inmueble contiguo, indicó que en el Acta de Inspección se consignó de manera genérica que el muro del inmueble contiguo es más grande, pero no se determinó la altura de dicho muro.

8. El 18 de julio de 2014, a través de la Resolución N° 7, la Secretaría Técnica efectuó una ampliación de la imputación de cargos contra la Corporación e incorporó los siguientes hechos denunciados:

(...) PRIMERO: Sin perjuicio de lo ordenado mediante Resolución N° 2 de fecha 7 de marzo de 2014, corresponde ampliar la imputación de cargos respecto a la denuncia presentada por la señora Lissie Jacquelin Getsemaní Odiaga contra Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. de la siguiente manera:

- (i) Por presunta infracción de los artículos 1.1° literal b) y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con brindar información cierta, oportuna y completa a la denunciante respecto a las características de los sótanos del edificio donde se encontraba el estacionamiento adquirido, en tanto no indicó que este tendría 2 sótanos y 2 sub-sótanos ni tampoco que el ascensor no llegaba hasta estos niveles.*
- (i) Por presunta información de los artículos 1.1° literal b) y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría informado a la denunciante sobre los trabajos realizados en una pared de la sala y del walking closet de su departamento, los cuales se realizaron antes de la entrega de dicho bien. (...)*

9. Asimismo, en la referida Resolución, también la Secretaría Técnica citó a las partes de una nueva diligencia de inspección para el 1 de agosto de 2014, a fin de poder dilucidar las observaciones efectuadas por las partes del

procedimiento a la diligencia de inspección del 16 de junio de 2014, así como efectuar la inspección de los hechos denunciados adicionales que fueron incorporados al procedimiento a través de dicha resolución⁶.

10. El 31 de julio de 2104, la Corporación presentó sus descargos respecto a la ampliación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica y expuso los argumentos de defensa respecto a dichos hechos denunciados.
11. El 1 de agosto de 2014, la Secretaría Técnica llevó a cabo la diligencia de inspección programada en el inmueble materia de denuncia, con la participación -al inicio- de ambas partes del procedimiento. Cabe indicar que durante el desarrollo de la presente diligencia el representante de la Corporación dejó constancia que sólo participó en la constatación de los nuevos hechos imputados y luego de ello decidió retirarse de la diligencia; por lo que se continuó el resto de los extremos en su ausencia y únicamente con la participación de la denunciante.
12. El 12 de agosto de 2014, la Secretaría Técnica a través de la Resolución N° 9, agregó al expediente el Acta de Inspección y el CD que contenía las fotos de la diligencia de inspección de fecha 1 de agosto de 2014, y puso dichos documentos en conocimiento de las partes del procedimiento, a fin que puedan presentar observaciones, de considerarlo pertinente.
13. El 25 de agosto de 2014, la Corporación presentó un escrito mediante el cual presentó observaciones al Acta de Inspección del 1 de agosto de 2014 y solicitó la nulidad del dicha acta de inspección, al considerar que:
 - (i) Al momento de iniciar la diligencia de inspección, el personal de la Secretaría Técnica le informó que se realizaría una nueva diligencia de inspección, pese a que se había ordenado la realización de una diligencia complementaria.
 - (ii) Del contenido del acta no se efectuó un cotejo de las observaciones formuladas por las partes y se ordenó arbitrariamente que se debía realizarse una diligencia de inspección porque la anterior no tenía valor.
 - (iii) Se consignaron nuevas constataciones que contradicen el contenido del acta de inspección primigenia, sin que esta haya sido declarada nula.

Cabe indicar que la referida Resolución fue debidamente notificada al denunciado y a la denunciante el 23 y 24 de julio de 2014, respectivamente, tal y como consta en los cargos de notificación que obran en el Expediente.

14. El 25 de septiembre de 2014, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) a través de la Resolución N° 2196-2014/CC2 denegó el pedido de nulidad efectuado por la Corporación respecto del Acta de Inspección de fecha 1 de agosto de 2014.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- (i) Sobre las observaciones efectuadas a las actas de inspección
15. Del análisis del expediente se advierte que en este procedimiento se llevaron a cabo dos inspecciones; la primera, el 16 de junio de 2014; y, la segunda, el 1 de agosto de 2014.
16. En lo que respecta a la primera inspección, la respectiva Acta fue puesta en conocimiento de las partes del procedimiento y mediante escrito del 3 de julio de 2014, la señora Getsemaní presentó un escrito formulando observaciones al referido documento y señaló lo siguiente:
- (i) Existen rajaduras en las columnas que son del tipo estructural.
 - (ii) El denunciado retiró las mayólicas rotas al enterarse se realizaría una inspección.
 - (iii) Cuestionó la falta de verificación de puntos adicionales que no habían sido materia de imputación de cargos.
 - (iv) En el resto de puntos la interesada expresó su posición respecto a los hechos imputados e indicó en cual fotografía de la inspección presuntamente se acreditaban cada uno de los hechos.
17. Por su parte, el 4 de julio de 2014, la Corporación presentó sus observaciones al Acta de Inspección y señaló lo siguiente:
- (i) Se pronunció sobre cada uno de los hechos imputados y ratificó su posición sobre cada uno estos, sin cuestionar la forma en que se llevó a cabo la diligencia.
 - (ii) Únicamente cuestionó que no se cumplió con medir la altura de los muros de la terraza de la señora Getsemaní, hecho que influenciaba en dos (2) de los extremos de la denuncia.
18. De la revisión de los mencionados cuestionamientos, se pudo advertir que en su mayoría estaban destinados a ratificar los argumentos expresados por las partes durante la tramitación del procedimiento, por lo que estos serán revisados en el análisis de fondo de la controversia.

19. De otro lado, la señora Getsemaní cuestionó que no se pudiera realizar la inspección de hechos adicionales; ante ello, al advertir este cuestionamiento, la Secretaría Técnica efectuó una ampliación de cargos respecto a hechos que habían sido denunciados por la interesada, pero que no fueron materia de imputación de cargos. Es así que mediante Resolución N° 7 del 18 de julio de 2014, se amplió los cargos y se indicó una nueva fecha para una diligencia de inspección adicional, a fin de corroborar estos últimos extremos imputados.
20. De igual forma, se advierte que la Corporación cuestionó que en la primera diligencia de inspección no se había efectuado la medición del muro de la terraza de la señora Getsemaní, hecho que fue corroborado por la Secretaría Técnica, lo que motivó que también se efectúe en la diligencia adicional la constatación de los hechos denunciados, tal y como expresamente lo señaló la Resolución N° 7.
21. Cabe precisar que la segunda diligencia fue ordenada en atribución de las funciones que tiene la Secretaría Técnica de llevar a cabo las diligencias necesarias para contar con mayores elementos para emitir un pronunciamiento.
22. En ese contexto, se llevó a cabo la diligencia de inspección de fecha 1 de agosto de 2014, donde se realizó la constatación de los hechos denunciados y se verificaron los puntos pendientes de inspección, así como se recogió información adicional que permitió dotar de mayores elementos a la Comisión al momento de la emisión de su pronunciamiento.
23. Seguidamente, la Corporación cuestionó la realización de la diligencia del 1 de agosto de 2014 y solicitó su nulidad, siendo dicha solicitud denegada por la Comisión a través de la Resolución N° 2196-2014/CC2 del 25 de septiembre de 2014, al considerar que no se incurrió en vicio alguno que impida su actuación procedimental.
24. En tal sentido, en la medida que que la mayoría de las observaciones efectuadas a las diligencias de inspección tuvieron por finalidad aportar mayores alegatos a la posición de las partes, dichos argumentos serán analizados seguidamente en el pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.
25. Finalmente, los cuestionamientos sobre la validez de las inspección realizadas fueron atendidos oportunamente por la Secretaría Técnica, por lo que actualmente este Colegiado cuenta con todos los elementos necesarios para emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

(ii) Sobre la calidad de consumidora de la señora Getsemaní

26. El artículo IV del Título Preliminar del Código establece que se entiende por proveedor a las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores, y, define como servicio a cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado. Asimismo, establece como relación de consumo a aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica⁷.
27. Cabe precisar, tal como lo ha señalado esta Comisión en anteriores oportunidades, que para la aplicación de la normativa de protección al consumidor, debe configurarse una relación de consumo entre el proveedor de un bien o el prestador de un servicio y el usuario del mismo, a cambio de una retribución económica.
28. Asimismo, las normas de protección al consumidor también son aplicables a aquellos casos en los que el denunciante se encuentra directa o indirectamente expuesto a una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. Siendo así, tenemos que entre estos supuestos se encuentran la discriminación en locales abiertos al público, los métodos comerciales coercitivos, métodos abusivos de cobranza en donde por error se envían requerimientos de pago a personas que no tienen relación alguna con el proveedor o la publicidad relativa a ofertas comerciales, casos en donde si bien no se configura una relación de consumo, no dejan de producirse infracciones a la normativa de protección al consumidor.
29. Bajo esa óptica, la relación de consumo se encuentra determinada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, siendo que la ausencia de uno de ellos determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos

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

- (...)
2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. (...)
3. Producto.- Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.
4. Servicio.- Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.
5. Relación de consumo.- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

componentes son los siguientes: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial.

30. Sobre la base de dicho marco normativo, en el presente caso se ha podido verificar que la propietaria de los inmuebles materia de denuncia es la señora Getsemaní.
31. Asimismo, se ha podido advertir que los hechos materia de denuncia versan no sólo respecto a los incumplimientos o defectos del inmueble, sino que también versan sobre la calidad del servicio de atención al usuario que brinda la denunciante, así como las conductas discriminatorias que podría haber realizado el personal del denunciado sobre la interesada. En estos últimos aspectos, la interesada participó directamente en los hechos denunciados, en su calidad de propietaria del inmueble y usuaria de los servicios prestados por la Corporación.
32. En efecto, se advierte que la denunciante señaló en alguno de sus escritos que el inmueble lo mantenía en posesión un inquilino; sin embargo, esta situación de hecho no desvirtúa la situación de consumidor que mantiene la interesada frente a la Corporación, pues en buena medida los incumplimientos contractuales en los que hubiese incurrido el denunciado afectaron directamente a la interesada y su patrimonio, independientemente de quien sea la persona que mantiene la posesión de los bienes adquiridos.
33. Es preciso indicar que la señora Getsemaní, ante la SUNAT declaró ser una persona natural con negocio, con la actividad principal "Vent. May. de otros productos" y secundaria "otros tipo de venta por menor", sin que se evidencie que se dedique de manera habitual a la venta y/o alquiler de inmuebles como actividad comercial, por lo que no puede ser considerado el alquiler del inmueble como un impedimento para que sea considerado como un consumidor en los términos establecidos en el Código.
34. Por lo expuesto, la Comisión considera que la señora Getsemaní forma parte de la relación de consumo entablada con la Corporación, en tanto se verificó que posee la calidad de consumidor final según los términos del Código.

Sobre el deber de idoneidad

35. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que

demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁸.

36. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.”

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

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

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

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

por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

(i) Sobre los desperfectos en el departamento de la denunciante

37. En este extremo de la denuncia la señora Getsemaní denunció que la Corporación le habría entregado el Departamento N° 102 del Edificio Bernardo Alcedo 321, el mismo que presentó los siguientes desperfectos: (a) la existencia de rajaduras estructurales y no estructurales en diversas paredes; (b) la existencia de mayólicas rotas en las paredes; asimismo, indicó que pese a que solicitó su reparación, estos defectos no fueron reparados por el denunciado. Sobre la base de los referidos hechos denunciados seguidamente se efectuará en análisis individual de cada uno de estos.

(a) Sobre la existencia de rajaduras estructurales y no estructurales

38. En lo que respecta a este extremo, obra en el expediente fotografías⁹ presentadas por la denunciante en su escrito de denuncia, donde se advierte la existencia de paredes con aberturas (rajaduras) en algunas paredes del departamento de la denunciante, las cuales según lo alegado por la interesada correspondían al walking closet y otras zonas del inmueble.
39. Obran en el expediente copia de los documentos denominados “Albañilería con Bloques de Concreto” y “UN-BL-R-014 Certificado de Calidad Kingblock”¹⁰ en los cuales según el denunciado se explicaría los trabajos de albañilería con bloques de concreto; sin embargo, ello no permite desvirtuar su responsabilidad sobre la existencia de rajaduras en el departamento adquirido por la interesada.
40. Asimismo, también se aprecia en el expediente copia del Acta de Entrega del Departamento N° 102¹¹ adquirido por la denunciante, la cual fue suscrita por la denunciante el 17 de diciembre de 2013¹², sin que en dicho documento se deje constancia alguna de las rajaduras a las que hace mención la señora Getsemaní en su escrito de denuncia.

Ver a fojas 10 y fojas 15 del Expediente.

Ver de fojas 187a fojas 210 del Expediente.

Ver de fojas 223 a fojas 226 del Expediente.

Es preciso indicar que se consignó como fecha 16 de diciembre de 2013, pero en manuscrito se colocó 17 de diciembre de 2013, por lo que se considerará esta fecha como en la que se suscribió el Acta de Entrega.

41. No obstante de ello, la Secretaría Técnica realizó dos (2) inspecciones en el inmueble adquirido por la denunciante y dejó constancia de lo siguiente:

Acta de Inspección del 16 de junio de 2014

(...)

Se procedió a verificar los referidos defectos

(Sala)

Se pudo observar una rajadura, la misma se encuentra ubicada en el marco de la puerta (cabe precisar que la parte denunciante indicó que la referida rajadura es estructural).

(Dormitorio Principal)

Se pudo observar que en una de las paredes (en el centro y lado derecho) existen rajaduras (cabe precisar que la parte denunciante indicó que las referidas rajaduras no eran estructurales) también se observó una rajadura a la altura superior de la parte de ingreso al dormitorio.

(Baño del dormitorio principal)

Se pudo observar que el referido baño presenta rajaduras en las paredes (cabe precisar que la parte denunciante indicó que las referidas rajaduras son estructurales).

Se procedió a observar el marco de la puerta del baño, el cual en todo el contorno presenta rajaduras.

(Segundo dormitorio)

Se pudo observar que en la esquina de la pared del walking closet, existe una rajadura. (...)

Acta de Inspección del 1 de agosto de 2014

(...)

- En la zona de ingreso cerca de la puerta principal se pudo observar que existe aparentemente una viga donde existe una rajadura, al lado de la pared cerca a la puerta también existe una rajadura.

- En la cocina también se pudo verificar rajaduras en la puerta que se encuentra al costado del refrigerador, la rajadura se encuentra en la zona superior del marco de la referida puerta.

- En el closet del cuarto secundario se observó una rajadura en una de las esquinas (esquina izquierda).

- En el cuarto principal se observó las siguientes rajaduras:

En el baño del cuarto principal, una rajadura cerca al inodoro y otra en la pared donde está el inodoro.

En la pared cerca al espejo de baño, una rajadura que se inicia en el marco de la puerta de acceso al inodoro.

En el cuarto (detrás de la cabecera de la cama) y en la pared que está frente a la cama se observaron rajaduras (2 rajaduras).

- En los marcos de la puerta principal, puerta del baño de visitas, del dormitorio principal y del baño de visitas existen rajaduras .

- Se observó en la Sala del Departamento rajaduras en las paredes que están cerca de la mampara. Cabe indicar que la rajadura que está en la pared cerca al vano que conecta con la cocina, se inicia desde el vano hasta el final de

dicha pared. En la otra pared la rajadura está en una esquina cercana a la mampara. (...) (Énfasis nuestro)

42. En lo que respecta a las rajaduras, la Corporación formuló observaciones únicamente sobre la constatación efectuada por la Secretaría Técnica el 16 de junio de 2014, e indicó que ninguna de las rajaduras sería estructural y que la solución de estas se encontraría dentro del servicio de postventa que ofrece a sus usuarios, conforme lo establece la cláusula segunda del contrato de compraventa suscrito por las partes, pero la interesada en vez de canalizar su reclamo, denunció lo sucedido ante el Indecopi.
43. Al respecto, la denunciante señaló que había comunicado los hechos denunciados a través de comunicaciones electrónicas desde el 28 de enero de 2014. Para tal fin la interesada aportó impresiones de diversos correos electrónicos¹³ y de su revisión se pudo advertir que el contenido de las comunicaciones de fechas 31 de enero y 12 de febrero de 2014 tenían por finalidad informar al denunciado la existencia de rajaduras -entre otros desperfectos- que habían aparecido en el inmueble materia de denuncia.
44. No obstante, de la revisión de las mencionadas comunicaciones¹⁴ se pudo apreciar que el correo electrónico de fecha 31 de enero de 2014 fue remitido a la dirección kleon@cedosac.com, que según la interesada correspondía al personal del denunciado, sin que se aprecia respuesta alguna a dicha comunicación. De igual forma, el correo electrónico de fecha 12 de febrero de 2014 fue remitido a la dirección pcarrillo@cedosac.com el cual es de titularidad del señor Pablo Carrillo, sin que se evidencie alguna solución concreta por parte del denunciado al cuestionamiento efectuado por la denunciante, pese a que de manera posterior mantuvo intercambio de correos electrónicos con la denunciante.
45. Resulta necesario acotar que inclusive mediante comunicación electrónica de fecha 20 de febrero de 2014¹⁵, el señor Pablo Carrillo le indicó a la denunciante que pasaría un técnico a realizar la verificación de las observaciones formuladas. En un correo electrónico posterior, de fecha 2 de marzo de 2014¹⁶, la señora Getsemaní le comunicó al personal del

La señora Getsemaní remitió correos electrónicos a las direcciones electrónicas kleon@cedosac.com y pcarrillo@cedosac.com.

Vid. Nota 11.

Ver a fojas 412 del Expediente.

Ver a fojas 415 del Expediente.

denunciado que en la verificación efectuada por su técnico no se efectuó reparación alguno, incidiendo además la persistencia de las rajaduras en el dormitorio principal¹⁷.

46. Cabe indicar que frene a los citados medios probatorios el denunciado se limitó a cuestionar la presentación extemporánea de los referidos correos electrónicos por parte de la denunciante, sin desvirtuar su autenticidad ni la recepción de dichos documentos por parte de su personal.
47. Bajo ese contexto y de la revisión de los referidos medios probatorios este Colegiado considera que se ha podido verificar que el departamento adquirido por la denunciante presentó varias rajaduras; y, pese a que la interesada calificó que algunos de estos serían del tipo estructural, no aportó material probatorio ni indiciario que permita acreditar a nivel técnico dichas afirmaciones.
48. Es preciso indicar que las rajaduras estéticas son propias y comunes en todas las construcciones nuevas, siendo que en términos generales a consecuencia del propio asentamiento de la edificación; en ese sentido, dicho hecho es una causa que exime de responsabilidad al constructor, pues es previsible que este tipo de sucesos ocurran de manera posterior a toda construcción. En caso se haya acreditado lo contrario, dicho hecho si hubiera significado una afectación a las expectativas del consumidor y por ende habría configurado una infracción a las normas de protección al consumidor.
49. Por lo expuesto, este Colegiado considera que ha quedado corroborado el defecto denunciado por la señora Getsemaní referido a la existencia de rajaduras, sin que el denunciado acredite alguna causa que lo exima de responsabilidad, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Es preciso indicar que si bien la denuncia de la señora Getsemaní se presentó el 14 de febrero de 2014, la interesada comunicó los desperfectos en las rajaduras al denunciante antes de interponer su denuncia y durante la tramitación del procedimiento, sin que se evidencie alguna atención concreta del denunciado a dichos cuestionamientos.

(b) Sobre la existencia de mayólicas rotas en las paredes

50. Al respecto, es preciso indicar que de la revisión del expediente se aprecia que en las diligencias de inspección efectuadas en este procedimiento se pudo constatar lo siguiente:

Acta de Inspección del 16 de junio de 2014

(...)

(Baño del dormitorio principal)

Se pudo observar el referido baño, el mismo que al lado izquierdo del water no cuenta con mayólicas. (...)

Acta de Inspección del 1 de agosto de 2014

(...)

Se pudo observar que en la pared que estaba al lado del inodoro del referido baño no contaba con las mayólicas instaladas, se tomaron fotos de dicha zona. Cabe indicar que en la referida zona del baño del dormitorio principal se encuentra se encuentra con rastros de cemento. (...)

51. En su defensa, la Corporación en sus descargos reconoció que existieron mayólicas rotas en las paredes, pero estas fueron cambiadas y rectificadas; precisó que esto se produjo como consecuencia de los trabajos del personal a cargo de la ejecución de la obra en el condominio. De manera posterior, en su escrito del 4 de julio de 2014¹⁸, la Corporación señaló que colocará estas mayólicas a través de su servicio de postventa y que se encuentra a la espera de la autorización de la propietaria para que su personal pueda ingresar a su departamento y efectuar la reparación.
52. Esto último permite concluir que el denunciado reconoció la existencia del defecto denunciado, pero no cumplió con acreditar que cumplió con susbanarlo, tal y como lo señaló en su escrito de descargos. Por el contrario, se pudo constatar en este procedimiento que subsiste el defecto denunciado, sin que dicho extremo constatado haya sido cuestionado por la Corporación.
53. Por lo expuesto, en la medida que ha quedado acreditado la existencia del defecto denunciado, sin que la Corporación acredite alguna causa que lo exima de responsabilidad, corresponde declarar fundado dicho extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Ver a fojas 368 del Expediente.

(ii) Sobre la presencia de olores desagradables en uno de los baños del departamento

54. En este extremo de la denuncia, la interesada denunció que uno de los baños del departamento -baño de su hija- emanaba un olor desagradable, como si hubiese un atoro, pese a que estaba en uso solamente un mes; sin embargo, el personal del denunciado no quiso hacer algo, debido a que no percibía el olor.
55. En sus descargos, la Corporación indicó que el mal olor se produjo por haberse encontrado abierta la tapa de registro, elemento que se deja en el baño en caso se atore, y que ello se podía corregir sin llegar a romper el piso.
56. Al respecto, es preciso indicar que obra en el expediente un correo electrónico de fecha 12 de febrero de 2014¹⁹, remitido por la señora Getsemaní al personal de la Corporación, en el cual se pudo apreciar que la interesada manifestó su incomodidad por la existencia de un olor desagradable que emanaba del baño de su hija.
57. De otro lado, de la documentación que obra en el expediente se pudo verificar que en la constatación efectuada por la Secretaría Técnica se dejó constancia de lo siguiente:

Acta de Inspección del 16 de junio de 2014

(...)

(Baño del dormitorio secundario)

Nos encontramos dentro del referido baño, en donde no se pudo percibir un olor desagradable. (...)

Acta de Inspección del 1 de agosto de 2014

(...)

Al ingresar al referido baño (...) no se pudo observar olor alguno en dicha zona. (...)

58. Es oportuno indicar que la señora Getsemani en su escrito de fecha 30 de julio de 2014 , señaló que este desperfecto no fue solucionado por el denunciado, sino que habría sido cesado por los continuos lavados con aditivos especiales.
59. Del análisis de los referidos medios probatorios, no ha sido posible acreditar la existencia del defecto denunciado por la señora Getsemaní, en alguna de las constataciones efectuadas por la Secretaría Técnica. Cabe indicar que la

Ver a fojas 407 del Expediente.

Ver de fojas 427 a fojas 435 del Expediente.

alegación de la denunciante de que el defecto habría desaparecido por las limpiezas que realizó, tampoco resulta suficiente para acreditar su existencia, pues no aportó material probatorio para respaldar su afirmación.

60. En tal sentido, este Colegiado considera que el material probatorio e indiciario que obra en el expediente no ha permitido acreditar la existencia del defecto denunciado -olor desagradable en uno de los baños del departamento-, por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código.

(iii) Sobre la subsanación de las observaciones encontradas en el departamento

61. En este extremo de la denuncia, la señora Getsemaní indicó que el denunciado no cumplió con efectuar el levantamiento de las observaciones que formuló luego de la entrega del departamento materia de denuncia; en tal sentido, seguidamente se analizarán cada una de las referidas observaciones.

(a) Sobre la entrega a la denunciante del plano de instalación de gas

62. Al respecto, obra en el expediente copia del documento denominado "Relación de Acabados Generales de los Departamentos - Departamentos 2 y 3 dormitorios" correspondiente al Edificio Bernardo Alcedo 321, en el cual indicaron todas las características del departamento ofrecido a la interesada, entre estas se encontraron lo siguiente respecto a la instalación del sistema de gas:

EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES	
INST. GAS GLP	Sistema de gas centralizado, con medidores independientes. Punto de gas para la Therma Punto de gas para la cocina. *Las conexiones empotradas pueden recibir GLP y GAS NATURAL. <u>*La ubicación y altura de los puntos de gas serán determinadas por los planos de especialidad.</u> (Subrayado nuestro)

63. De igual forma, de la revisión del correo electrónico remitido por la denunciante a Corporación de fecha 12 de febrero de 2014 , se advierte que la interesada comunicó dicho presunto incumplimiento a la denunciada.
64. Adicionalmente de la revisión del documento denominado “Entrega - Edificio Bernardo Alcedo 321” con referencia al Departamento N° 102 de fecha 17 de diciembre de 2013, suscritos por ambas partes del procedimiento, se dejó constancia de lo siguiente:

(...)
OBSERVACIONES:
(...) Pendiente la entrega de los planos GLP. (...)

65. Esto último, permite advertir que la interesada manifestó el incumplimiento en la entrega de los planos de las instalaciones de gas al denunciado, desde la fecha en que recibió el inmueble, sin que este cuestione dicho hecho ni mucho menos justifique el motivo por el cual no efectuó la entrega de esta información.
66. Recién en la tramitación de este procedimiento, la Corporación en sus descargos indicó que en el contrato de compraventa y en su respectiva escritura pública²² se obligó a entregar a la denunciante una serie de planos, sin que en estos se advierta algún ofrecimiento de entregar el plano de gas a la interesada.
67. No obstante de ello, se aprecia que el denunciado en la lista de acabados consignó que el detalle específico (ubicación y altura) de los puntos de gas estarían contenidos en los planos de especialidad, es decir, en los planos de gas doméstico, lo cual permite inferir que el usuario que adquiere este servicio -como la denunciante- esperaría recibir por parte del proveedor los planos de gas para así contar con toda la información necesaria para dar un adecuado uso y disfrute al bien que había adquirido.

Ver a fojas 407 del Expediente.

Es preciso indicar que en la cláusula tercera del contrato de compraventa la Corporación se comprometió a entregar los siguientes documentos:

- Plano de arquitectura, distribución del Departamento N° 102.
- Plano de arquitectura, distribución del Estacionamiento el N° 33, el Depósito N° 19.
- Cuadro de acabados del Departamento N° 102.
- Copia de la Licencia de Edificación nueva.
- Planos de Especialidades en digital.

68. En efecto, los artículos 77.2º literal d) y 78º literal I. b) del Código²³, establecen la obligación de los proveedor de servicio inmobiliarios de brindar a sus usuarios todas las características del inmueble, entre las que se encuentran los servicios públicos contratados.
69. Es por dicho motivo, que un usuario de este tipo de servicio esperaría que al recibir un inmueble, se le entreguen todos los documentos necesarios de los servicios públicos contratados para poder darle un usuario adecuado a su bien, más aún cuando de la propia lista de acabados, se especificó que la ubicación y altura de los puntos de gas estarían en el plano de dicha especialidad, ya que generó una expectativa de que recibiría dicho plano para así conocer de manera completa la información que se indicaba en la lista de acabados.
70. Sobre la base de lo expuesto, este Colegiado considera que Corporación se encontraba obligada a brindar a la denunciante toda la información correspondiente al sistema de gas, al estar vinculado a un servicio público instalado en el departamento y porque según la lista de acabados la ubicación exacta de dicho sistema sólo estaría consignada en el plano de la especialidad.
71. No obstante, de lo actuado en este procedimiento no se ha podido advertir material probatorio ni indiciario que permita acreditar que el denunciado cumplió con entregar el plano de gas a la denunciante, por lo que ello configura una infracción a las normas de protección al consumidor.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 77.- Información mínima en el proceso de compra

(...)

77.2 Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para proporcionar la información de manera previa y gratuita a la suscripción de un contrato considerando los aspectos siguientes:

(...)

d. Identificación y características del inmueble: ambientes, área del inmueble, áreas comunes, acabados y servicios públicos domiciliarios con los que cuenta, diferenciando los servicios propios de los servicios comunes, tales como electricidad, agua potable y alcantarillado. (Énfasis nuestro)

Artículo 78.- Información mínima del contrato de compraventa

(...)

78.2 A la firma de los contratos de compraventa debe entregarse al comprador la siguiente información:

I. Cuando se trate de bienes futuros:

(...)

b. Edificaciones:

- Aprobación del anteproyecto o proyecto.

- Plano de distribución.

- Características de los acabados, servicios públicos domiciliarios, áreas comunes y otras características relevantes. (...) (Énfasis nuestro)

72. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

(b) Sobre la colocación de la lámina arenada en los vidrios de la terraza

73. En este extremo de la denuncia la señora Getsemaní denunció que la Corporación no cumplió con instalar la lámina arenada en los vidrios instalados en su terraza, hecho que también fue colocado por la interesada como una observación en el acta de entrega del inmueble.

74. De otro lado, de la revisión del documento denominado “Relación de acabados generales de los Departamentos - Departamentos 2 y 3 dormitorios” no ha sido posible advertir que existió alguna especificación respecto al recubrimiento de los vidrios arenados que existen en la fachada del inmueble (terrace del departamento de la denunciante).

75. En tal sentido, de lo actuado en este procedimiento no se ha podido acreditar que existió de manera expresa algún ofrecimiento sobre el recubrimiento que debía tener las ventanas de la terraza de la denunciante; sin embargo, se analizará si existen elementos suficiente para concluir que el denunciado se comprometió a instalar las láminas de seguridad materia de cuestionamiento, luego de la etapa de contratación de los inmuebles materia de denuncia.

76. Al respecto, de la revisión de los documentos que obran en el expediente se ha podido observar el documento denominado “Entrega - Edificio Bernardo Alcedo 321” con referencia al Departamento N° 102 y de fecha 17 de diciembre de 2013, el mismo que se encuentra suscrito por la interesada y la Corporación. En dicho documento se dejó constancia de lo siguiente:

(...)

OBSERVACIONES:

(...)

- Se colocarán las laminas arenadas en ventanas exteriores después de la conformidad de obra”

(...)

77. Esto último, permite acreditar que la denunciante manifestó su disconformidad por la falta de instalación de las láminas arenadas de los vidrios instalados en su terraza; sin embargo, no se evidencia algún rechazo del denunciado respecto a dicha observación ni mucho menos alguna causa que justifique dicho presunto incumplimiento; por el contrario, se aprecia un asentimiento por parte de la Corporación y una suerte de compromiso de colocar dichas láminas luego de la Conformidad de Obra.

78. Es oportuno indicar que en su escritos de descargos, la Corporación indicó que colocaría la lámina arenada luego de 6 meses de entregado el bien conforme al compromiso asumido con la interesada. En esa misma línea, en su escrito de fecha 4 de julio de 2014, reafirmó sus argumentos de que existió un ofrecimiento ante la interesada de realizar la instalación de estas láminas después de la Conformidad de Obra.
79. No obstante, el único documento que permite acreditar el plazo para el cumplimiento del referido compromiso es el Acta de Entrega del inmueble suscrito por ambas partes, es decir, que dicho medio probatorio contiene el plazo que tenía el denunciado para realizar la instalación de las ventanas arenadas.
80. Cabe precisar que la Corporación también indicó que dicha actividad se realizará bajo responsabilidad de la denunciante, pues a su criterio ello alteraría la uniformidad de la presentación de la fachada del Edificio.
81. De la revisión del expediente se ha podido advertir copia de los documentos presentados a la Municipalidad de Miraflores por parte de la Corporación, las cuales son de fechas 8 de enero y 20 de febrero de 2014, y se encuentran relacionadas a la tramitación de la Conformidad de Obra seguida bajo el Exp. 182-2014, lo cual implica que hasta esas fechas el denunciado continuaba gestionando la Conformidad de Obra del proyecto inmobiliario en el que se encuentran los inmuebles adquiridos por la denunciante.
82. En tal sentido, con la información que actualmente obra en el expediente este Colegiado puede inferir que aún no se ha otorgado la Conformidad de Obra, por tanto aún no vence el plazo para que el denunciado cumpla con su compromiso.
83. De lo expuesto, se evidencia que existió un ofrecimiento del denunciado de efectuar la instalación de las láminas arenadas en la terraza del departamento de la denunciante; sin embargo, de lo actuado en el procedimiento se ha verificado que aún está en trámite la conformidad de obra y no resulta exigible el cumplimiento de dicho compromiso.
84. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

(c) Sobre la instalación de la ventana de vidrio con aluminio en el baño de visitas

85. En este extremo, la interesada indicó que se le habría colocado en el baño de visitas (antes baño de servicio) una ventana que tendría las características distintas con las del resto de las ventanas instaladas en los baños.
86. En sus descargos, la Corporación indicó que asumió un compromiso de efectuar el cambio solicitado por la interesada, pero precisó que en su oportunidad efectuó la instalación de la ventana de vidrio y aluminio en el mencionado baño.
87. De la revisión de los actuados en el procedimiento, se advierte que en la copia del Acta de Entrega del Departamento N° 102, de fecha 17 de diciembre de 2013 y suscrito por ambas partes del procedimiento, se aprecia que se dejó como observación el siguiente punto:

(...)

OBSERVACIONES:

(...)

- Se colocará ventana de baño de servicio luego del que el baño sea enchapado.
Rpta: a la espera de la confirmación por parte de la propietaria (...)

88. De la revisión de la constatación efectuada por la Secretaría Técnica se ha podido advertir que se consignó lo siguiente:

Acta del 16 de junio de 2014

(...)

Nos dirigimos al baño de visitas, en donde se pudo observar que la pared que forma parte de la ducha, cuenta con un vidrio instalado, el mismo que se encuentra roto al lado inferior izquierdo. Asimismo, de la verificación de los otros 2 baños del departamento se observó que la ventana de vidrio instaladas en dichos baños son distintos al del baño de visitas. (...)

Acta del 1 de agosto de 2014

(...)

Se observó el baño al que hace alusión la denunciante, está ubicado cerca a la cocina, se pudo verificar que existe una ventana de vidrio que está en la ducha. Esta ventana no se puede mover y el vidrio tiene una abertura. Se visualizó la ventana del otro baño (baño cercano a la Sala) y se verificó que el vidrio tiene un sistema que permite moverlo (abrir y cerrar) sin algún orificio o abertura.

*Cabe indicar que la ventana del baño (cercano a la cocina) no cuenta con todo el borde de aluminio, sino sólo cuenta con una zona (inferior) con aluminio.
(...)*

89. De los citados documentos se advierte que la ventana del baño de visitas (antes baño de servicio) no cuenta con el mismo acabado o forma de instalación que el resto de ventanas instaladas en el departamento, en tanto no se efectuó la instalación del aluminio en todo el borde y no se colocó un sistema que permita abrirlo y cerrarlo.
90. De otro lado, obran en el expediente las fotografías presentadas por la interesada²⁴ y las obtenidas en las inspecciones efectuadas en este procedimiento²⁵, lo cual también permite corroborar la diferencia entre las ventanas de los baños, señalada previamente.
91. Cabe añadir que de la revisión del correo electrónico cursado por la interesada al personal de la Corporación de fecha 12 de febrero de 2014²⁶, también se aprecia que este le volvió a reclamar al denunciado la presunta falta de colocación del vidrio y aluminio la ventana del baño de visitas.
92. Sobre la base de los referidos medios probatorios se ha podido acreditar la existencia del defecto denunciado por la señora Getsemaní y el denunciado indicó que existió un ofrecimiento de subsanarlo cuando la interesada lo disponga. Sin embargo, desde la comunicación de fecha 12 de febrero de 2014, en la que la denunciante reclamó su subsanación, no se ha podido verificar que el denunciado cumplió con atenderla.
93. Cabe indicar que el denunciado indicó que la ventana del baño de visitas - antes baño de servicio- fue oportunamente instalado; sin embargo, en este procedimiento no se ha podido acreditar dicha afirmación ni tampoco se pudo verificar que lo subsanó, tal y como lo había ofrecido a la denunciante.
94. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18º y 19º del Código.

Ver a fojas 357 y a fojas 439 y 440 del Expediente.

Ver a fojas 333 y a fojas 479 del Expediente.

Ver a fojas 407 del Expediente.

(d) Sobre el cambio de la poza rota por el personal del denunciado (baño de visitas)

95. En este punto, la señora Getsemaní señaló que luego de dos (2) días después de la instalación de la poza del baño de visitas, el personal del denunciado había roto dicho accesorio del baño. Por su parte, la Corporación negó que alguna de las personas a su cargo dejó rota la poza del mencionado baño.
96. Según las actas de inspección, las fotografías que obran en el expediente, y las alegaciones de las partes, se desprende claramente que la poza del baño de visitas se encuentra rota. Sin embargo, estos medios probatorios no resultan suficientes para atribuir la responsabilidad de dicho hecho al personal del denunciado, tal y como lo afirmó la interesada en su denuncia.
97. De otro lado, de la copia del Acta de Entrega del Departamento N° 102, de fecha 17 de diciembre de 2013, no se evidencia que la interesada deje alguna observación del estado en que se encontraba la poza en la fecha de entrega, lo cual permite inferir que estuvo instalada sin objeciones visibles. En tal sentido, si la conducta denunciada fue efectuada de manera posterior a la entrega del departamento -tal y como lo alega la interesada-, correspondía a la propietaria acreditar que la poza fue rota por el personal del denunciado.
98. Por lo expuesto, en la medida que no se ha podido acreditar la existencia del defecto denunciado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

(e) Sobre la colocación incompleta de zócalos y algunos de distinto color

99. De la revisión de los términos de la denuncia, se advierte que la señora Getsemaní cuestionó que el personal del denunciado colocó zócalos de distinto color en el lavatorio del baño principal y han dejado partes sin color; sin embargo, no se concluyó con el trabajo en dicha zona del departamento.
100. En su defensa, la Corporación indicó que es falso lo señalado por la interesada, ya que se efectuó de manera completa la instalación del zócalo del baño principal. Sin embargo, en su escrito de fecha 4 de julio de 2014, el denunciado indicó que colocará y corregirán los zócalos faltantes, en aplicación del servicio postventa y que se encuentra a la espera de la autorización de la denunciante para que pueda ingresar su personal al departamento.

101. De otro lado, de la inspección efectuada en el inmueble de la denunciante se dejó constancia de lo siguiente:

Acta del 16 de junio de 2014

(...)

Se procedió a observar el piso que da con el baño y con el dormitorio principal, allí se observó que el zócalo que da con el baño es de un color distinto al que se encuentra ubicado en el zócalo del piso que da con el dormitorio.

Asimismo, se observó que en las paredes (esquinas) falta colocar zócalos en ambos lados. (...)

Acta del 1 de agosto de 2014

(...)

Se verificó que en el baño del cuarto principal (cerca del lavatorio) existe una zona donde no se han colocado zócalos y se colocó un zócalo en el piso de un color distinto al instalado en las zonas cercanas. Se precisó que el referido zócalo instalado en el piso del lavatorio es de material laminado. (...)

102. De lo actuado en este procedimiento se ha podido advertir la existencia del defecto denunciado, pese a que inicialmente el denunciado negó su existencia, en un escrito posterior -luego de la constatación efectuada por la Secretaría Técnica-, indicó que estaba dispuesto a corregir las deficiencias advertidas y que estaba a la espera que la denunciante autorice el ingreso de su personal; sin embargo, no se ha podido acreditar que el motivo por el cual no subsanó dicho defecto debido a que faltaba la autorización para el ingreso al inmueble materia de denuncia.
103. En tal sentido, este Colegiado considera que ha quedado acreditada la existencia de los defectos denunciados y por ello corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo por infracción de los artículos 18º y 19º del Código.
- (f) Sobre la presencia de hongos y un olor insoportable en el depósito, a consecuencia de la falta de ventilación
104. En su escrito de denuncia, la señora Getsemaní indicó que en el depósito que adquirió aparecieron hongos por falta de ventilación y el olor es insoportable, precisó que el depósito ha sido pintado hasta en dos (2) oportunidades, pero continúan apareciendo los hongos.

105. En su defensa, la Corporación indicó que resulta falsa la afirmación de la denunciante, pues la puerta del depósito si cuenta con ventilación y que pintó el depósito rectificando la presencia de hongos. Posteriormente, a través de su escrito del 4 de julio de 2014, indicó que el propietario del inmueble deberá colocar los deshumedecedores
106. Según las actas de inspección elaboradas en este procedimiento se pudo observar que se dejó constancia de lo siguiente:

Acta de inspección del 16 de junio de 2014

(...)

Nos dirigimos al depósito de la parte denunciante (N° 33), procedimos a ingresar al referido depósito y pudimos observar la presencia de hongos en las paredes (laterales y techo), asimismo dentro del depósito se pudo percibir la presencia de un olor desagradable.

Por otro lado el depósito no cuenta con una ventana, dentro del depósito se observó la presencia de cajas las cuales contienen material de construcción y ropa (dichos materiales (...) de la denunciante). (...)

Acta del 1 de agosto de 2014

(...)

Se ingresó al Depósito N° 33, donde se constató que existe una pared con manchas y aparentemente signos de moho y humedad. El techo también presentaba signos de moho y humedad. El olor era muy fuerte y era desagradable, y no permitía identificarse de donde provenía.

Se pudo verificar que en la puerta existe un ducto de ventilación, siendo este el único en todo el depósito. (...)

107. De la revisión de los referidos medios probatorios se advierte que ambas partes han reconocido la existencia de problemas relacionados a la presencia de humedad y hongos en las paredes y techo del depósito adquirido por la denunciante. Asimismo, el denunciado reconoció que cumplió con pintar el depósito y subsanar el defecto denunciado, hecho también fue mencionado por la interesada en su escrito de denuncia.
108. De otro lado, obra en el expediente copia de los correos electrónicos cursados entre la denunciante y el personal del denunciado desde el 20 de febrero de 2014 al 11 de marzo de 2014²⁷, donde se advierte que la señora Getsemani manifestó su reclamo al denunciado por la aparición de hongos en las paredes del depósito, inclusive adjuntó fotografías de la zona afectada.

Ver de fojas 402 a fojas 419 del Expediente

109. Ante ello, el personal denunciado a través de comunicaciones electrónicas indicó que enviaría a su personal técnico para que verifique la situación del inmueble y levantar las observaciones formuladas. Sin embargo, en correos electrónicos posteriores (de fechas 2 y 11 de marzo de 2014²⁸), la señora Getsemaní indicó que el personal enviado no subsanó el problema de los hongos en el depósito.
110. De lo expuesto, se advierte que ha quedado acreditada la existencia del defecto denunciado en este extremo de la denuncia, en tanto se advierte que el depósito sufrió desperfectos relacionados con la aparición de manchas de humedad -aparentemente hongos- en sus paredes, y a pesar que el denunciado cumplió con pintar nuevamente dichas paredes, estas continuaron presentándose.
111. Inclusive se ha podido advertir que entre febrero y marzo de 2014, el personal del denunciado verificó el estado del inmueble, pero no se advierte que realizó la subsanación de dicho desperfecto. Por el contrario, de la constatación efectuada por la Secretaría Técnica que este defecto persiste sin que exista una subsanación.
112. Es preciso indicar que se ha podido acreditar que la puerta del depósito cuenta con una rejilla de ventilación; pese a ello, se ha quedado acreditar que se presentaron las manchas de humedad (hongos) que son materia de cuestionamiento.
113. Asimismo, el denunciado alegó que correspondía a la propietaria del bien asumir el costo de los deshumedecedores para evitar la existencia de las manchas; sin embargo, el denunciado no ha presentado los medios probatorios suficientes que permitan acreditar que la existencia de hongos en el depósito sea imputable a la responsabilidad de la denunciante u otra causa distinta ajena a su empresa, a fin de liberarse de responsabilidad.
114. Por lo expuesto, habiéndose acreditado la existencia del defecto denunciado, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

iv) Sobre la falta de indicación en la Declaratoria de Fábrica y en la Conformidad de Obra el depósito y el estacionamiento adquirido por la denunciante

Ver a fojas 415 del Expediente.

115. En su escrito de denuncia²⁹, la señora Getsemaní indicó que había revisado del expediente de licencia de fábrica y no aparecía el depósito y el departamento que adquirió; de igual forma revisó el expediente de conformidad de obra y tampoco se consignaban dichos bienes; y, pese a ello, la Corporación le obligó a firmar una escritura pública, por lo que en caso se varíe de manera posterior la numeración, el denunciado debía rectificarlo bajo su costo.
116. En su defensa, la Corporación indicó que aún se encontraba en trámite ante la Municipalidad respectiva la obtención de la Licencia de Fábrica y Conformidad de Obra, pero resultaba falso lo señalado por la denunciante, toda vez que sí se encuentran consignados el depósito y estacionamiento.
117. De la revisión del expediente se ha podido advertir copia de los documentos presentados a la Municipalidad de Miraflores por parte de la Corporación, las cuales son de fechas 8 de enero y 20 de febrero de 2014, y se encuentran relacionadas a la tramitación de la Conformidad de Obra seguida bajo el Exp. 182-2014, lo cual implica que hasta esas fechas el denunciado continuaba gestionando la Conformidad de Obra del proyecto inmobiliario en el que se encuentran los inmuebles adquiridos por la denunciante.
118. Sobre la base de los referidos medios probatorios, se ha podido advertir que estos no resultan suficiente para acreditar las alegaciones de la denunciante, más aún cuando la interesada no aportó material probatorio que permita acreditar sus afirmaciones.
119. Por lo expuesto, al no haberse acreditado la existencia del defecto denunciado por la señora Getsemaní, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

En el escrito de fecha 5 de marzo de 2014, la señor Getsemaní indicó lo siguiente:

(...)

QUE EN LOS PLANOS DE MUNICIPALIDAD NO APARECEN DEPÓSITO NI ESTACIONAMIENTO DE MI DPTO.

9. Que he revisado el exp de licencia de fábrica en la municipalidad y no aparece ni mi depósito ni mi estacionamiento, así que revisé también el expediente de conformidad de obra y igualmente no figuran, sin embargo, CEDOSAC ha obligado que firme EP, hecho que no ha hecho con ningún propietario y si varia numeración se tendrá que hacer EP aclaratoria que deberá ser bajo costo de ellos, por lo que solicito que se ordene hace la Escritura Pública a cuenta y costo de CEDOSAC. (...)

(v) Sobre la falta de colocación del mueble que había sido retirado

120. Según los términos de la denuncia, el denunciado no habría cumplido con instalar un mueble de la cocina que había sido retirado y no vuelto a colocar en el lugar correspondiente.
121. En su defensa, la Corporación indicó que cumplió con efectuar la instalación de todos los muebles de la cocina a entera satisfacción de la denunciante, sin que exista prueba de lo afirmado por la denunciante.
122. Al respecto, de la revisión de las Actas de Inspección de fechas 16 de junio y 1 de agosto de 2014, se aprecia que en ambos casos se consignó que no se pudo constatar este hecho denunciado; además, se indicó que el referido mueble fue colocado por cuenta del denunciante.
123. Cabe precisar que de la revisión del Acta de Entrega de los inmuebles materia de denuncia, de fecha 17 de diciembre de 2013, no se ha podido advertir que en la fecha de entrega se deje constancia del defecto denunciado en este extremo.
124. En efecto, de la revisión de lo actuado en este procedimiento, se ha podido advertir que los documentos que obran en el expediente no resultan suficientes para acreditar la existencia del defecto denunciado.
125. Por lo expuesto, en la medida que no se ha podido acreditar la existencia del defecto denunciado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

(vi) Sobre la falta de colocación de medidas de seguridad suficientes: no levantar el muro de la fachada ni el cerco de vidrio.

126. En este extremo de la denuncia el cuestionamiento radica en que presumiblemente no se habría efectuado la entrega a la denunciante de un departamento con las características de seguridad suficientes para proteger el ingreso de extraños a su inmueble, en la medida que no se levantó el muro queda a su jardín ni se puso un cerco de vidrio para evitar un fácil acceso a dicho inmueble.
127. En su defensa, la Corporación indicó que cumplió con edificar el muro exterior con la máxima altura permitida por la normativa de la Municipalidad de Miraflores y sobre dicho muro se colocó un cerco eléctrico, siendo todas las

características aprobadas en los planos presentados y aprobados por la mencionada municipalidad.

128. Cabe indicar que la denunciante presentó comunicaciones en las que se hace referencia a un incidente de en la que se sustrajeron pertenencias de uno de los inmuebles del Edificio materia de denuncia. Sin embargo, la existencia de dicho suceso no resulta determinante para acreditar la presunta falta de seguridad del departamento, pues no se puede verificar si la existencia de las características cuestionadas hubiera impedido la realización de dicho hecho.
129. De otro lado, de la inspección realizada por la Secretaría Técnica, se pudo verificar lo siguiente:

(...)

Se pudo observar en todo el contorno de la terraza queda a la fachada del edificio que existen zonas que miden 1,62 m y otra que mide 1,82 m.

Se precisa que la parte interna de la terraza existe una jardinera donde el muro mide 1,62m (zona cercana a la mampara de la Sala), el resto del contorno está al mismo nivel.

En la pared que colinda con el Departamento N° 101, la pared es más alta y mide 1,82 m.

Cabe indicar que todo el contorno tiene el mismo nivel, salvo la pared que colinda con el Dpto. 101.

En la parte externa del Edificio se pudo verificar que la fachada del Dpto. 101 y 103 tiene una altura de 1,90 desde el piso del ingreso al Edificio y en el caso del Dpto. 101 existe una jardinera que recorta el alto a 1,50m. (...)

De igual forma, se consignó lo siguiente:

(...)

Cabe añadir que el muro de la terraza del Dpto. 102 que da para el ingreso al edificio mide 1,50m considerando la jardinera y 1,90 desde el piso del ingreso, tal y como se constató en el punto 5. (...)

130. De lo constatado, se ha podido advertir que la denunciante cuestionó que existía una falta de seguridad en su inmueble a consecuencia a que no se levantó el muro que da a su jardín ni se puso un cerco de vidrio para evitar un fácil acceso. Sin embargo, la interesada no presentó documentación a nivel técnico que permite acreditar sus alegaciones.
131. Sin perjuicio de ello, de la constatación efectuada por la Secretaría Técnica se pudo constatar que en ciertas partes del cerco perimétrico del Edificio que

forma parte de la pared limítrofe de la fachada del departamento de la denunciante el espacio se encuentra reducido de 1,90 m a 1,50 m por la existencia de una jardinera; sin embargo, de lo actuado en este procedimiento no se ha podido acreditar que dicha condición de edificación cause un detrimento o afectación a la seguridad del inmueble que pudiera ser a consecuencia de la falta de idoneidad del producto inmobiliario bajo cuestionamiento.

132. Al respecto, es preciso mencionar que según la Ordenanza 0342/MM que Aprueba los Parámetros Urbanísticos y Edificatorios y las Condiciones Generales de Edificación en el Distrito de Miraflores³⁰, se establece en el artículo 6° que las alturas de los pisos de edificación en zonas residenciales y comerciales tendrán un máximo de 3,00 m y 3,60 m respectivamente³¹. En el presente caso, se ha podido verificar que las alturas constatadas se encuentran dentro de este parámetro regulado por el mencionado dispositivo municipal.
133. Adicionalmente, según el artículo 12 de la Norma A.010, Condiciones Generales de Diseño del Reglamento Nacional de Edificaciones³², se ha podido advertir que al mencionar los cercos, indica que estos: deberán ser

Ordenanza 0342/MM que Aprueba los Parámetros Urbanísticos y Edificatorios y las Condiciones Generales de Edificación en el Distrito de Miraflores.

Artículo 6.- ALTURAS DE EDIFICACIÓN

La altura de edificación se medirá en la línea de fachada y será la establecida en los Planos de Altura de Edificación del distrito de Miraflores aprobados con la Ordenanza N° 920 Y sus modificatorias aprobadas con la Ordenanza 1012, para el caso de los predios con frente a ejes viales de carácter metropolitano y con la Ordenanza N° 226-MM, para el caso de los predios con frente a ejes y sectores urbanos de nivel local.

(...)

a) En zonas residenciales y comerciales.- En las zonas residenciales los pisos tendrán un máximo de 3.00 m. de altura y en las zonas comerciales los pisos tendrán un máximo de 3.60 m. de altura. Para efectos del cómputo de la altura se deberá tener en cuenta que los pisos que superen las alturas indicadas serán considerados como doble altura, con el número de pisos que corresponda según la altura propuesta. Sobre las alturas máximas resultantes de la aplicación de lo regulado en el presente literal podrá edificarse una altura adicional de tres (3) metros correspondiente al uso de azoteas, según las condicionantes que para ello se establecen en el Artículo 9° de la presente Ordenanza y 1.50 m. exclusivamente en el caso de uso semisótano para estacionamientos.

Es preciso indicar que en lo planos que obran en el expediente se advierte que se proyectó que la fachada del inmueble (primer piso) tuviese una altura de 3,00 m. lo cual también se encuentra dentro de lo establecido en la referida Ordenanza.

REGLAMENTO NACIONAL DE EDFICACIONES. Norma A.010, Condiciones Generales de Diseño.

Artículo 12.- Los cercos tienen como finalidad la protección visual y/o auditiva y dar seguridad a los ocupantes de la edificación; debiendo tener las siguientes características:

- a) Deberán estar colocados en el límite de la propiedad, pudiendo ser opacos o transparentes. La colocación de cercos opacos no varía la dimensión de los retiros exigibles.
- b) La altura dependerá del entorno.
- c) Deberán tener un acabado concordante con la edificación que cercan.

colocados en el límite de la propiedad, la altura dependerá del entorno; y, deberán tener un acabado acorde con la edificación. En tal sentido, la referida norma no establece una medida mínima con la que deberían contar las estructuras que son utilizadas como cercos.

134. Cabe precisar que de la documentación que obra en el expediente no se ha podido advertir algún ofrecimiento a la denunciante sobre las características específicas que tendría la parte externa de la fachada de su terraza que forma parte del cerco de todo el Edificio, así como tampoco se observa ofrecimiento alguno de instalar un cerco de vidrio sobre el muro edificado como cerco.
135. Es preciso indicar que la apreciación del nivel de seguridad de un bien puede ser analizado a través de parámetros legales o reglamentarios que permitan establecer estándares de seguridad; sin embargo, en el presente caso la denunciante no ha acreditado de manera objetiva y técnica que el inmueble materia de denuncia no cumpla con las características de seguridad a las que hace referencia.
136. Sobre la base de lo expuesto, no se ha podido advertir la existencia del defecto denunciado, consistente en la entrega de un departamento sin las características mínimas de seguridad, por lo corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre los actos de discriminación

137. El artículo 2° inciso 2 de la Constitución Política del Perú establece lo siguiente:

“Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

2. A la igualdad ante la Ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.”

138. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona

el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación.³³

139. Específicamente, el artículo 1º literal d) del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
140. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
141. El artículo 38º del mismo cuerpo legal, comprende ambas variantes al prohibir de forma absoluta, en su primer párrafo, los actos de discriminación que afectan la dignidad del ser humano lo que implica una limitación de acceso, y en su segundo párrafo el tipo básico de trato diferenciado propio de la selección o exclusión injustificada de la clientela.
142. Sobre este punto, únicamente se permite una práctica de selección o trato diferenciado en los casos donde medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas³⁴. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar a la clientela.
143. La Sala ha establecido en anteriores pronunciamientos que para este tipo de casos, existe una cierta dificultad para el consumidor de probar que ha sido

EUGUIUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: *Ius et Veritas* 15, p. 63.

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38º.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

víctima de un trato discriminatorio o de un trato diferenciado ilícito, ya que sólo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a motivos de seguridad del establecimiento, la tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas³⁵.

144. En ese orden de ideas, se considera que, en tanto el consumidor acredite un trato desigual y el proveedor no pruebe causas objetivas para dicho proceder, corresponderá sancionar a este último por el tipo básico previsto. En ese sentido, no es necesario que el afectado sufra una modalidad de discriminación o pertenezca a un grupo determinado señalado en las normas de la materia, ya que sólo bastará que se acredite la existencia de un trato desigual.
145. En el presente caso la denunciante indicó que habría sido discriminada, en la medida que el proveedor denunciado habría realizado las siguientes conductas en su perjuicio:
- (i) los muebles de la cocina no serían iguales a los instalados en el resto de inmuebles, pues faltaba una vinera y el mueble para microondas era muy grande;
 - (ii) el nivel del muro de la fachada no se levantó a 2,10 al igual que el inmueble contiguo (Bernardo Alcedo 347);
 - (iii) no colocó algún tipo de seguridad a su departamento, ya que la jardinera que da ingreso al inmueble es muy alta y el cerco sería solo de dos niveles;
 - (iv) no instaló al menos una (1) cámara de seguridad del edificio en el perímetro de su departamento; y,
 - (v) fue víctima de maltrato por parte del personal del denunciado, en tanto en dos (2) ocasiones le limitaron el acceso al departamento y la hicieron esperar varios minutos, pese a que coordinó y programó con dicha personal las visitas a su inmueble.
146. Sobre la base de las referidas conductas, seguidamente se analizarán cada uno de los hechos denunciado a fin de evidenciar la responsabilidad de la Corporación en cada uno de estos extremos.

Ver Resolución N° 2713-2010/SC2 del 29 de noviembre de 2010.

- (i) Respecto a que los muebles de la cocina no serían iguales a los instalados en el resto de inmuebles, pues faltaba una vinera y el mueble para microondas era muy grande
147. Obra en el expediente la constatación efectuada por la Secretaría Técnica, donde se dejó constancia que el mueble destinado para la colocación de un microondas en la cocina del departamento era más grande que el equipo de propiedad de la interesada. Asimismo, se dejó constancia que la denunciante declaró que al costado del mueble para el microondas debía existir una vinera, al igual que la colocada en otros departamentos.
148. Al respecto de la revisión de la “Relación de los acabados generales de los Departamentos - Departamentos de 2 y 3 dormitorios” se pudo advertir que en la parte de la cocina se indicó que los muebles que se instalarían incluirían un espacio para microondas y que se dejarían con la medida estándar, sin que se haga mención alguna a la existencia de las vineras.
149. De otro lado, la denunciante presentó fotografías en las que se puede ver un mueble de cocina con una vinera, pero no se ha podido acreditar que efectivamente pertenezca a alguno de los propietarios del inmueble, más aún cuando en la constatación efectuada el 1 de agosto de 2014 por la Secretaría Técnica no se tuvo acceso a otros departamentos del Edificio, pese a que se consultó a sus ocupantes.
150. En tal sentido, se ha podido verificar que se ofreció que para la instalación del mueble para microondas se ofreció a la interesada una medida estándar, es decir, que no necesariamente sería de la medida del equipo de la denunciante, por lo que podría razonablemente esperarse que el espacio del mueble que el equipo. Asimismo, no se pudo acreditar que existió algún ofrecimiento en la entrega de la vinera ni que al resto de propietarios se les haya ofrecido y entregado dicho accesorio en detrimento de la interesada.
151. Por lo expuesto, en la medida no se ha acreditado la existencia de las conductas discriminatorias alegadas por la interesada, ya que se ha evidenciado que correspondían a lo términos pactados entre las partes, no es posible atribuir responsabilidad a la Corporación por estas y corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
- (ii) Respecto al que el nivel del muro de la fachada no se levantó a 2,10 al igual que el inmueble contiguo (Bernardo Alcedo 347)

152. Sobre el particular, de la constatación efectuada por la Secretaría Técnica el 1 de agosto de 2014, se ha podido advertir que el muro al que hace referencia la interesada mide 2,08 m y que tienen en su inicio una pendiente tipo “caída”, la cual se repite en todos los muros divisores de los departamentos del primer piso del Edificio.
153. Lo anteriormente señalado, guarda relación con lo señalado previamente respecto a la altura de los muros de la fachada del edificio, en tanto se ha indicado que en el presente caso, los muros se encuentran dentro de los parámetros reglamentarios establecidos. Asimismo, la denunciante no ha cumplido con señalar el motivo por el cual considera que su muro debía alcanzar la altura de 2,10m, además no pudo acreditar que el resto de inmuebles si poseen esa altura.
154. En tal sentido, se advierte que los medios probatorios que obran en autos no resultan suficientes para acreditar la existencia de una conducta discriminatorio por parte de la Corporación en detrimento de la denunciante, por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
- (iii) Respecto a que no se colocó algún tipo de seguridad a su departamento, ya que la jardinera que da ingreso al inmueble es muy alta y el cerco sería solo de dos niveles.
155. Lo señalado en el punto anterior y lo actuado en unos ítems precedentes, ha permitido a este Colegiado concluir que los medios probatorios actuados en este procedimiento no resultan suficientes para acreditar que la Corporación incumplió en colocar insuficiente seguridad al departamento de la denunciante, y por dicho motivo no es posible analizar si dicha presunta conducta resulte discriminatoria, pues justamente en este procedimiento no se ha acreditado su existencia.
156. En tal sentido, en la medida que no se ha acreditado la existencia de la conducta denunciada en el presente caso, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
- (iv) Respecto a que no se instaló al menos una (1) cámara de seguridad del edificio en el perímetro de su departamento.
157. Según los resultados de la constatación efectuada por la Secretaría Técnica se ha podido advertir que las cámaras del Edificio donde se encuentra el departamento de la interesada se encuentran distribuidas en las diversas zonas

comunes, entre las que se encuentran todo el frontis del Condominio, el cual justamente colinda con la terraza del inmueble de la denunciante.

158. Esto último, permite acreditar que el sistema de cámara si se encuentra distribuido para enfocar el perímetro del departamento de la denunciante, por lo que no se ha podido acreditar la existencia de la conducta denunciada por la señora Getsemaní.
159. Por lo expuesto, en la medida que no se ha acreditado la existencia de la conducta denunciada, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
 - (v) Respecto a que la denunciante fue víctima de maltrato por parte del personal del denunciado, en tanto en dos (2) ocasiones le limitaron el acceso al departamento y la hicieron esperar varios minutos, pese a que coordinó y programó con dicha personal las visitas a su inmueble.
160. Del análisis de los argumentos expresados por la denunciante se ha podido advertir esta cuestionó que había recibido un trato discriminatorio en dos ocasiones en que fue a visitar el inmueble, pues le limitaron el acceso al departamento y la hicieron esperar.
161. En su defensa, la Corporación negó lo señalado por la denunciante e indicó que resultaba razonable que la interesada tuviera que esperar unos minutos para que pudiera ingresar a la obra en construcción, debido a que debían adoptar las medidas de seguridad necesarias para resguardar la integridad de la interesada.
162. De lo actuado en el procedimiento no se ha podido establecer el plazo que tuvo que esperar la denunciante para poder ingresar a su departamento -mientras se encontraban en construcción- y así poder analizar si fue un plazo excesivo. Asimismo, se advierte que pese a la presunta demora, ambas partes coinciden en que la interesada pudo ingresar al Condominio y a su inmueble.
163. Tampoco se ha podido acreditar las condiciones y términos en que las partes pactaron estas visitas, pues no se ha podido apreciar medio probatorio que permita verificar el contenido de las coordinaciones previas efectuadas.
164. Por lo expuesto, en la medida que no se ha podido acreditar la existencia que la conducta del denunciado resultó discriminatorio en perjuicio de la interesada, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

165. Por otro lado, respecto a todos los puntos analizados en este acápite, es preciso indicar que acorde con lo señalado en el Código, respecto a la carga de la prueba en éstos casos³⁶, la Comisión considera que corresponde al denunciante demostrar la conducta denunciada contra la Corporación.
166. Una vez acreditado, la denunciada deberá demostrar, a fin de eximirse de responsabilidad, que la diferenciación no le resulta imputable o en el caso de producida, que se basó en consideraciones objetivas.
167. Resulta pertinente aclarar que lo señalado precedentemente se encuentra en concordancia con el principio de licitud, señalado en el numeral 9 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, según el cual, la entidades administrativas deben presumir que los administrados han actuado conforme a sus deberes, mientras no se cuente con evidencia en contrario.
168. No obstante de ello, De lo actuado en el procedimiento no se evidencia la existencia de alguna de las conductas denunciadas por la interesada y por ende no se advertir medio probatorio alguno que acredite que la denunciante haya sido discriminada a razón de dichas conductas, corresponde declarar infundados todos los extremos previamente analizados en contra de la Corporación por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal d) y 38° del código.

Sobre el deber de información

169. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano del derecho a la información de los consumidores sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado³⁷. Por ello,

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

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

el artículo 1° literal b) contempla el derecho que tienen los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria sobre los productos y servicios que desean adquirir, a fin de que puedan realizar una elección adecuada³⁸.

170. Las normas señaladas reconocen el derecho de los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria para realizar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios que prestan en el mercado.
171. Por su parte, los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código³⁹ establecen que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante, veraz, suficiente, de fácil comprensión y apropiada, respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que pueda ser conocida por un consumidor de manera sencilla.
- (i) Sobre la información respecto a las características de los sótanos donde se encontraba el departamento que adquirió, en tanto no le indicó que el Edificio tenía dos (2) sótanos y dos (2) sub-sótanos, y que el ascensor no llegaba hasta dichos niveles
172. Al respecto, de la revisión de la documentación entregada a las partes al momento de la contratación de los inmuebles materia de denuncia (Departamento N° 102, Estacionamiento N° 33 y Depósito 19°) se

**LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 1°.
Derechos de los consumidores.-**

- 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(...)
- b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...)

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.-
Información relevante**

- 2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...)
- 2.2. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

advierde que se adjuntó los respectivos planos del nivel donde se encontrarían dichos bienes⁴⁰.

173. De la revisión de los referidos documentos se advierde que en el Plano correspondiente al Estacionamiento N° 33 (Planta 2do. Sótano) se puede visualizar las rampas de acceso; la altura en la que se encontraban las dos (2) áreas de estacionamiento (semisótano); así como la altura en la que se encontraba la puerta del ascensor.
174. En efecto, del análisis de la información consignada en el referido plano se pone en evidencia que la altura de la puerta del ascensor estaba a la misma altura que los Estacionamiento N° 41 al N° 53 (N.P.T.⁴¹ -6,40) ; y, que los Estacionamientos N° 27 al N° 40 se encontraba en el semisótano que estaba por encima de la altura (N.P.T. -4,60) en que se encontraba la puerta del ascensor.
175. Esto último permite concluir que según la información consignada en el plano de 2do. Plano hacía referencia a que el Estacionamiento N° 33 (adquirido por la denunciante) se encontraba en un diferente nivel al que se encontraba la puerta del ascensor.
176. Es oportuno indicar que un usuario que contrata este tipo de productos o servicios inmobiliarios, recibe cierto tipo de información técnica, tales como: (acabados, medidas de accesorios, planos de arquitectura y ubicación, entre otros), la cual no necesariamente puede ser de conocimiento de todos los usuarios de este servicio; sin embargo, este debe adoptar una conducta diligencia a fin de tomar una decisión de consumo de acuerdo a sus necesidades, para lo cual pudo requerir información adicional al proveedor y/o consultar con un especialista particular.
177. No obstante de ello, de la revisión de la documentación contractual que obra en el expediente se desprende que la señora Getsemaní declaró haber recibido esta información y conocer su contenido, lo cual permite inducir a este Colegiado que tuvo a disposición toda esta información en el momento oportuno en que tomó la decisión de consumo.

Ver de foja 141 a fojas 142 del Expediente.

Esta siglas significan Nivel de Piso Terminado.

178. De otro lado, según lo actuado en este procedimiento, también se ha podido advertir que la interesada estuvo en contacto con el Proyecto Inmobiliario durante la etapa de construcción, puso declaró haber realizado visitas al inmueble adquirido, lo aparentemente implicaría que conoció las características del condominio mucho antes de su entrega; sin embargo, no se aprecia observación alguna respecto a este aspecto en el Acta de Entrega del referido bien.
179. De forma adicional, es preciso indicar que el Reglamento Nacional de Edificaciones⁴² establece ciertas especificaciones respecto a los ascensores y los semisótanos, entre las cuales están: (a) En las edificaciones residenciales, no es obligatoria la llegada del ascensor al sótano del estacionamiento; y, (b) no se permiten paradas de los ascensores en descansos intermedios entre piso.
180. Por lo expuesto, en la medida que se ha podido verificar que la señora Getsemaní recibió información cierta, oportuna y completa respecto a las características del sótanos del condominio del inmueble adquirido, por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 1.1° literal b) y 2° del Código.
- (ii) Sobre la información respecto a los trabajos realizados en la pared de la sala y del walking closet del departamento de la denunciante
181. Según los términos de la denuncia, expresados en los escritos de fechas 5 de marzo y 27 de junio de 2014⁴³, la denunciante indicó que desconocía los trabajos que realizaron en una pared de su Sala y del walking closet, antes de

REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES. **Norma A.010, Condiciones Generales de Diseño.**

Artículo 30. Ascensores

Los ascensores en las edificaciones deberán cumplir con las siguientes condiciones:

(...)

b) Los ascensores deberán entregar en los vestíbulos de distribución de los pisos a los que sirve. No se permiten paradas en descansos intermedios entre pisos. En caso de proponerse ascensores con apertura directa a las unidades

residenciales en edificios multifamiliares, éstos deberán contar con un vestíbulo previo cerrado.

c) En edificaciones residenciales, no es obligatoria la llegada del ascensor al sótano de estacionamiento. (Énfasis nuestro)

En el referido escrito, la interesada indicó lo siguiente:

SE REQUIERA A CEDOSAC INFORME QUE HA COLOCADO EN APERTURA DE PARED (no consta en planos).

2. Que antes de entregarme el dpto.. han abierto la pared de la sala y de mi walking closet y no tengo conocimiento de que han instalado allí, por lo que requiero esta información a través de su entidad. (...)

la entrega del departamento. Asimismo, indicó que a través de este procedimiento se solicite al denunciado que brinde dicha información.

182. Cabe indicar que en sus descargos, la Corporación indicó que efectuó dicho trabajo durante la etapa de construcción y que correspondía a trabajos de resane de fisuras y grietas que aparecían en el departamento de la interesada, las cuales fueron ejecutadas y terminadas antes de la entrega del inmueble.
183. Sobre el particular, se aprecia que la interesada recién a través del presente procedimiento solicitó la información relacionada a un trabajo efectuado por la Corporación antes de la entrega del departamento, sin que se evidencie documento alguno que permita acreditar que con anterioridad requirió al denunciado dicha información; en tal sentido, no se evidencia incumplimiento alguno por parte de Corporación respecto al requerimiento de información aludido por la interesada y por ello no se configura infracción alguna a las normas de protección al consumidor.
184. Por lo expuesto, en la medida que no se ha podido acreditar incumplimiento alguno por parte de la Corporación ni se ha podido acreditar que existió algún requerimiento por parte de la denunciante que fue incumplido por dicho proveedor, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 1.1° literal b) y 2° del Código.

SOBRE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS

185. El artículo 114°, 115° y 116° del Código⁴⁴, establece la facultad que tiene la Comisión para -actuando de oficio o a pedido de parte- adoptar las medidas

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

correctivas reparadoras que contengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzcan nuevamente en el futuro.

186. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Corporación:

- (i) Puso a disposición de la denunciante un departamento que presentó los siguientes desperfectos: (a) la existencia de rajaduras en diversas paredes; y, (b) la existencia de mayólicas rotas en las paredes.
- (ii) No cumplió con levantar las siguientes observaciones efectuadas por el denunciante: (a) no entregó a la denunciante el plano de las instalaciones de gas; (c) en el baño de servicio –actualmente baño de visitas-, no se instaló la ventana de vidrio con aluminio, al igual que los otros baños, en tanto se instaló un vidrio con un pedazo roto de aluminio; (d) en el piso del baño principal, se colocó un zócalo de distinto color y existen partes sin colocar; y, (e) la presencia de hongos y un olor insoportable en el depósito, a consecuencia de la falta de ventilación, lo cual no ha sido subsanado, pese a que ha sido pintado en varias ocasiones.

187. En ese sentido, este Colegiado es de la opinión que corresponde ordenar a la Corporación como medidas correctivas que en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con realizar lo siguiente:

- a) Reparar todas las rajaduras existentes en el Departamento N° 102 del Edificio Bernardo Alcedo 321, adquirido por la denunciante.
- b) Reemplazar las mayólicas rotas que se encuentran en las paredes del baño del dormitorio principal el inmueble de la denunciante por otras nuevas de la misma calidad y acabado.
- c) Entregar a la denunciante el (los) plano(s) de instalación de gas del departamento adquirido.
- d) Efectuar en el baño de visitas (antes baño de servicio) del departamento de la denunciante la instalación de una ventana de vidrio y aluminio de iguales características que las instaladas en el resto de los baños del inmueble.
- e) Efectuar en el baño del principal del departamento de la denunciante la colocación completa de todos los zócalos y el reemplazo de los que se encuentran con un distinto color que los instalados.

- f) Efectuar el resane y pintado del Depósito adquirido por la denunciante, aplicándole los implementos necesarios que impidan que se genere nuevamente manchas de humedad, moho, hongos o similares en las paredes de dicho inmueble.
188. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código⁴⁵, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las empresas inmobiliarias denunciadas una sanción⁴⁶.
189. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115°, numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁴⁷.

GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.-

Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)

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

190. Habiéndose verificado la existencia de infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley de Procedimiento Administrativo General.
191. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado; y, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.⁴⁸
192. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción correspondiente a la infracción detectada se estimará a partir de los otros criterios previstos en el Código.
- (i) Respecto a los defectos y la falta levantamiento de las observaciones en el departamento de la denunciante
193. En el presente caso, el beneficio ilícito esperado por la Corporación es el ahorro obtenido por entregar un departamento con diversos desperfectos y trabajos inconclusos, evitándose así asumir los costos de poder repararlos, concluirlos y entregarlos según lo pactado y en condiciones adecuadas para su normal uso. En tal sentido, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Beneficio ilícito:** es el ahorro obtenido por el proveedor en no efectuar los trabajos de subsanación de los desperfectos encontrados, así como el costo de los trabajos de conclusión de los trabajos entregados en el departamento de la denunciante.

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Asimismo, es el ahorro incurrido por la Corporación en no implementar los mecanismos de fiscalización y control de calidad necesarios para evitar que los departamentos y las zonas comunes que construya cumplan con lo pactado con sus compradores, y con las normas técnicas respectivas.

- (ii) **Daño al consumidor:** en el presente caso el daño al consumidor consiste en las fallidas expectativas de la parte denunciante al no haber recibido los inmuebles adquiridos (departamento y depósito) acuerdo a lo acordado con el denunciado.

En efecto, dichos desperfectos u omisiones les ha generado una serie de incomodidades al tener que invertir tiempo y esfuerzos con la finalidad que el denunciado realice las obras correspondientes.

Asimismo, el hecho que el consumidor tuviera que asumir algunos costos para poder subsanar los incumplimientos denunciados, también afectó directamente su patrimonio y puso en riesgo el valor de venta de los bienes adquiridos.

- (iii) **Daño en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector relacionado a las empresas que se dedican a la venta de inmuebles, en la medida que se ha generado desconfianza en los consumidores de que no se cumpla con entregar un bien con las características y las condiciones que se ofrecieron desde un principio.

194. Considerando estos factores de graduación, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer una multa por cada extremo declarado fundado, ascendente a:

Nº	Infracciones incurridas	Multa
1	La existencia de rajaduras en diversas paredes del departamento	3,00 UIT
2	La existencia de mayólicas rotas en las paredes.	0,50 UIT
3	No entregó a la denunciante el plano de las instalaciones de gas.	2,00 UIT
4	En el baño de servicio –actualmente baño de visitas-, no se instaló la ventana de vidrio con aluminio, al igual que los otros baños, en tanto se instaló un vidrio con un pedazo roto de aluminio.	0,50 UIT
5	En el piso del baño principal, se colocó un zócalo de distinto color y existen partes sin colocar.	1,00 UIT
6	La presencia de hongos y un olor insoportable en el depósito, a consecuencia de la falta de ventilación, lo cual no ha sido subsanado, pese a que ha sido pintado en varias ocasiones.	1,00 UIT
	TOTAL	8,00 UIT

195. Considerando lo señalado precedentemente, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Corporación con una multa de 8,00 UIT, en los referidos extremos denunciados.

SOBRE EL PAGO DE COSTAS Y COSTOS

196. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI 41, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciados o el INDECOPI.
197. En la medida que ha quedado acreditada las infracciones cometidas por la Corporación, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de manera solidaria de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00⁵⁰.
198. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Lissie Jacquelin Getsemaní Odiaga contra la Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado puso a disposición de la denunciante un departamento que presentó los siguientes

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

Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

desperfectos: (a) la existencia de rajaduras en diversas paredes; y, (b) la existencia de mayólicas rotas en las paredes.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Lissie Jacquelin Getsemaní Odiaga contra la Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado no cumplió con levantar las siguientes observaciones efectuadas por el denunciante: (a) no entregó a la denunciante el plano de las instalaciones de gas; (b) en el baño de servicio –actualmente baño de visitas-, no se instaló la ventana de vidrio con aluminio, al igual que los otros baños, en tanto se instaló un vidrio con un pedazo roto de aluminio; (c) en el piso del baño principal, se colocó un zócalo de distinto color y existen partes sin colocar; y, (d) la presencia de hongos y un olor insoportable en el depósito, a consecuencia de la falta de ventilación, lo cual no ha sido subsanado, pese a que ha sido pintado en varias ocasiones.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Lissie Jacquelin Getsemaní Odiaga contra la Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante un departamento que presentó la existencia de olores desagradables en uno de los baños.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Lissie Jacquelin Getsemaní Odiaga contra la Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado: (a) no habría cumplido con cambiar la poza rota por su personal en el baño de visitas; (b) le faltaba realizar la colocación de una lámina arenada para los vidrios de la terraza que da a la fachada.

QUINTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Lissie Jacquelin Getsemaní Odiaga contra la Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado no habría cumplido con cambiar la poza rota por su personal en el baño de visitas.

SEXTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Lissie Jacquelin Getsemaní Odiaga contra la Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado (i) no consignó en la Licencia de Fábrica ni en la Conformidad de Obra el depósito y departamento adquirido; (ii) no colocó el mueble que había retirado; (iii) no colocó medidas de seguridad suficientes en el departamento adquirido.

SÉPTIMO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Lissie Jacquelin Getsemaní Odiaga contra la Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. por infracción de los artículos 1.1° literal d) y 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría realizado en perjuicio de la señora Getsemaní las siguientes presuntas conductas discriminatorias: (i) los muebles de cocina no serían iguales a los instalados en el resto de inmuebles, pues faltaba una vinera y el mueble para microondas era muy grande; (ii) el nivel del muro de la fachada no se levantó a 2.10m al igual que el inmueble contiguo (Bernardo Alcedo 347); (iii) no colocó algún tipo de seguridad a su departamento, ya que la jardinera que da ingreso al inmueble es muy alta y el cerco es sería sólo de dos (2) niveles; (iv) no instaló al menos una (1) cámara de seguridad del edificio en el perímetro de su departamento; y, (v) fue víctima de maltrato por parte del personal del denunciado, en tanto en dos (2) ocasiones le limitaron el acceso a su departamento y la hicieron esperar varios minutos, pese a que coordinó y programó con dicho personal las visitas a su inmueble.

OCTAVO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Lissie Jacquelin Getsemaní Odiaga contra la Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. por infracción de los artículos 1.1° literal b) y 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado: (i) no habría cumplido con brindar información cierta, oportuna y completa a la denunciante respecto a las características de los sótanos del edificio donde se encontraba el estacionamiento adquirido, en tanto no indicó que este tendría 2 sótanos y 2 sub-sótanos ni tampoco que el ascensor no llegaba hasta estos niveles; y, (ii) no habría informado a la denunciante sobre los trabajos realizados en una pared de la sala y del walking closet de su departamento, los cuales se realizaron antes de la entrega de dicho bien.

NOVENO: Ordenar a Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. como medidas correctivas que en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con realizar lo siguiente:

- a) Reparar todas las rajaduras existentes en el Departamento N° 102 del Edificio Bernardo Alcedo 321, adquirido por la denunciante.
- b) Reemplazar las mayólicas rotas que se encuentran en las paredes del baño del dormitorio principal el inmueble de la denunciante por otras nuevas de la misma calidad y acabado.
- c) Entregar a la denunciante el (los) plano(s) de instalación de gas del departamento adquirido.
- d) Efectuar en el baño de visitas (antes baño de servicio) del departamento de la denunciante la instalación de una ventana de vidrio y alumnio de iguales características que las instaladas en el resto de los baños del inmueble.

- e) Efectuar en el baño del principal del departamento de la denunciante la colocación completa de todos los zócalos y el reemplazo de los que se encuentran con un distinto color que los instalados.
- f) Efectuar el resane y pintado del Depósito adquirido por la denunciante, aplicándole los implementos necesarios que impidan que se genere nuevamente manchas de humedad, moho, hongos o similares en las paredes de dicho inmueble.

DÉCIMO: Imponer a la Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. las siguientes sanciones:

Nº	Infracciones incurridas	Multa
1	La existencia de rajaduras en diversas paredes del departamento	3,00 UIT
2	La existencia de mayólicas rotas en las paredes.	0,50 UIT
3	No entregó a la denunciante el plano de las instalaciones de gas.	2,00 UIT
4	En el baño de servicio –actualmente baño de visitas-, no se instaló la ventana de vidrio con aluminio, al igual que los otros baños, en tanto se instaló un vidrio con un pedazo roto de aluminio.	0,50 UIT
5	En el piso del baño principal, se colocó un zócalo de distinto color y existen partes sin colocar.	1,00 UIT
6	La presencia de hongos y un olor insoportable en el depósito, a consecuencia de la falta de ventilación, lo cual no ha sido subsanado, pese a que ha sido pintado en varias ocasiones.	1,00 UIT
	TOTAL	8,00 UIT

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵¹.

DÉCIMO PRIMERO: Disponer la inscripción de la Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

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

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

DÉCIMO SEGUNDO: Ordenar a la Corporación Ejecutora de Obras S.A.C. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas ascendente a S/. 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

DÉCIMO TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁵². Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁵³.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO-EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807.- Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

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

RESOLUCIÓN FINAL N° 239-2015/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : BRUNO DEL CASTILLO MICULICÍN (EL SEÑOR DEL CASTILLO)
CECILIA RODRÍGUEZ MELÉNDEZ (LA SEÑORA RODRÍGUEZ)
DENUNCIADA : INVERSIONES ARISO S.A.C. (INVERSIONES ARISO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE EDIFICIOS
COMPLETOS Y PARTES DE EDIFICIOS

Lima, 19 de febrero de 2015

ANTECEDENTES

1. El 11 de abril de 2014, el señor Del Castillo denunció a INVERSIONES ARISO por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) El 25 de enero de 2010, celebró un contrato de compraventa, un contrato de administración de costo fijo y un contrato de mandato de representación con INVERSIONES ARISO, para lo cual la empresa denunciada se comprometió, entre otros a: (i) ejecutar la construcción de la obra; y, (ii) entregar dicho Edificio y transferirle en propiedad el departamento N° 302 y el estacionamiento N° 15, los cuales serían construidos en el mencionado Edificio, ubicado en la Av. Boulevard N° 470, distrito de San Borja, para lo cual pagó la suma de US\$ 85 000,00 dólares americanos;
 - (ii) el denunciado se comprometió a entregar las unidades inmobiliarias en febrero de 2011, sin embargo, cumplió tardíamente, entregándolas el 7 de noviembre de 2011;
 - (iii) pese a que el denunciado se había comprometido a asumir el alquiler que tuvo que pagar por otro inmueble desde quincena de mayo hasta noviembre de 2011 –por la demora en la entrega del departamento materia de denuncia–, no cumplió;
 - (iv) no le entregó el título de propiedad, declaración de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de los bienes que compró, pese a que se obligó a entregarlos;
 - (v) la Memoria Descriptiva del referido proyecto contenía información general y no relevante respecto a los acabados, sistemas y equipamientos a ser instalados en su departamento y en las áreas comunes del Edificio;
 - (vi) INVERSIONES ARISO le habría entregado un departamento con desperfectos:
 - a. El parquet que se colocó en el departamento se fue despegando y se

- b. presentaron grietas muy marcadas;
- b. La ducha del baño de sus hijos se malogró;
- c. Las chapas que el denunciado colocó en las puertas de su departamento se malograron; y,
- d. El caño del lavatorio de la cocina de su departamento cedió por no tener soportes debajo que pudieran sostenerlo;
- (vii) instaló un ascensor que contravenía lo preceptuado en el Reglamento Nacional de Edificaciones y la Norma de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de Personas Adultas Mayores;
- (viii) incumplió con la normatividad que regula el acceso peatonal al Edificio, pues no tenía medios mecánicos que permitieran el ingreso de personas con discapacidad y/o adultos mayores;
- (ix) el material utilizado en el sistema de extracción de gases de los estacionamientos en los sótanos, no correspondía al señalado en la Memoria Descriptiva, además estaba obstaculizado por las tuberías contra incendio y las vigas;
- (x) la falta de hermeticidad del sistema de extracción de gases constituía un riesgo potencial para la salud de las personas;
- (xi) el sistema contra incendio se encontraba inoperativo, desenergizado y sin estar correctamente instalado, en tanto la válvula de alivio no estaba ubicada entre la bomba y la válvula de retención de descarga; e,
- (xii) INVERSIONES ARISO utilizó el nombre de su esposa (la señora Rodríguez) como titular del Edificio para diversos trámites que realizaba la denunciada, perjudicándolos con los documentos y requerimientos que les llegaba pese a que estos debían ser recibidos por su representada.

2. La parte denunciante solicitó:

- (i) Que la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) valore el perjuicio que sufrió por la demora en el cumplimiento de la entrega del departamento que adquirió y el alquiler que tuvo que pagar por otro inmueble desde la quincena de mayo hasta noviembre de 2011;
- (ii) que la Comisión tome en cuenta la reincidencia del denunciado por los hechos denunciados;
- (iii) que se imponga una sanción administrativa a INVERSIONES ARISO por: (i) el incumplimiento en la entrega del Título de Propiedad de los inmuebles que adquirió; (ii) por incumplir con el mandato de representación; (iii) por no entregar información relevante de las áreas comunes y su equipamiento; (iv) por incumplir la norma de accesibilidad para personas con discapacidad y/o adultos mayores al Edificio; (v) por la falta de idoneidad del sistema de extracción de gases; y, (vi) por haber colocado el nombre de su esposa como titular del Edificio en los diferentes trámites que realizó sin su consentimiento;
- (iv) que el denunciado cumpla con entregar un informe en el que se certifique que el sistema contra incendio está correctamente instalado y el detalle de los gastos en que incurrió en la construcción del edificio y titulación de los propietarios. Asimismo, que entregue copias de las facturas que recibió por la compra de bienes y servicios;
- (v) que INVERSIONES ARISO pague las costas y costos del procedimiento, además de los gastos vinculados a movilidad e impresión;

- (vi) que la Comisión determine todo el beneficio que obtuvo el denunciado al utilizar el dinero de los propietarios;
 - (vii) que el denunciado le entregue un comprobante de pago correspondiente a la suma de US\$ 85 000,00 dólares americanos que canceló por los bienes que adquirió;
 - (viii) que la Comisión inhabilite a INVERSIONES ARISO y ordene que cumpla con los trámites para la declaración de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y entrega de título de propiedad; y,
 - (ix) las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 2, de fecha 29 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por INVERSIONES ARISO, resolviendo lo siguiente:

“(…)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia presentada el 11 de abril de 2014 por el señor Bruno del Castillo Miculicín en contra de Inversiones Ariso S.A.C. conforme a lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Inversiones Ariso S.A.C.:*
 - *Habría entregado de forma tardía el Departamento 302 y el Estacionamiento N° 15, ubicado en la Av. Boulevard N° 470, distrito de San Borja;*
 - *no habría entregado el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que el denunciante adquirió;*
 - *habría entregado un Departamento con desperfectos:*
 - a. *El Parquet que se colocó en el Departamento se fue despegando y se presentaron grietas muy marcadas;*
 - b. *La ducha del baño de sus hijos se malogró;*
 - c. *Las chapas que el denunciado colocó en las puertas de su Departamento se malograron; y,*
 - d. *El caño del lavatorio de la cocina de su Departamento cedió por no tener soportes debajo que pudieran sostenerlo*
 - *habría instalado un ascensor que contravenía lo preceptuado en el Reglamento Nacional de Edificaciones y la Norma de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de Personas Adultas Mayores;*
 - *habría incumplido la normatividad que regula el acceso peatonal al edificio, pues éste contaba con rampas y no tenía medios mecánicos que permitieran el ingreso de personas con discapacidad y/o adultos mayores;*
 - *habría empleado un material distinto al señalado en la Memoria Descriptiva, para en el sistema de extracción de gases de los estacionamientos en los sótanos;*
 - *habría obstaculizado el sistema de extracción de gases con las tuberías contra incendio y las vigas; y,*
 - *habría instalado de forma defectuosa el sistema contra incendio, en tanto la válvula de alivio no estaba ubicada entre la bomba y la válvula de retención de descarga.*
- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto Inversiones Ariso S.A.C. no habría instalado un sistema de extracción de gases*

hermético, lo que constituía un riesgo potencial para la salud de las personas pues permitía la acumulación de los gases tóxicos que emanaban de los automóviles.

- (iii) *Presunta Infracción a los artículos 1° literal b) y 2.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor debido a que Inversiones Ariso S.A.C. no habría cumplido con su deber de información, en tanto la Memoria Descriptiva del Proyecto Inmobiliario Sofía contendría información general y no relevante.*

(...)
[Sic]"

4. Mediante escrito de descargos de fecha 11 de junio de 2014, INVERSIONES ARISO señaló que:

- (i) Se dedicaba a la promoción de proyectos inmobiliarios a través del sistema de autoconstrucción, el cual se podía resumir en tres etapas: compra y adquisición del terreno, desarrollo de un proyecto inmobiliario y venta de los derechos y acciones del terreno, y venta del proyecto a desarrollarse.
- (ii) El interesado en adquirir el producto suscribe la minuta y escritura pública de compraventa de derechos y acciones del terreno, haciéndose copropietario y suscribe un contrato de administración de costo fijo, así como un mandato de representación, a través del cual se otorga la facultad de representación respecto de todos los negocios, actos y contratos celebrados por el mandatario en relación a su objeto, los cuales se entenderán celebrados por los mandantes.
- (iii) En el mismo documento se establece que los mandatarios deben cumplir exactamente las especificaciones indicadas en el contrato, debiendo respetarse las características señaladas.
- (iv) No tenía lógica que el denunciante pretenda hacer valer derechos sobre puntos que estaban previamente aprobados por ellos mismos en la documentación suscrita con anterioridad y que fue sustento para la licencia de obra obtenida.
- (v) Respecto a la demora en la entrega del inmueble, el denunciante suscribió una declaración jurada conviniendo que paguen el alquiler que el denunciante arrendaba. Asimismo, le entregaron un documento por el cual otorgaron un depósito valorizado en la suma de US\$ 2 000,00 en precio de costo, siendo que su valor ascendía a la suma de US\$ 4 000,00.
- (vi) Habían resarcido cualquier atraso en la entrega, independientemente de que el denunciante no tenía penalidad alguna establecida a su favor, siendo que quisieron mantener una buena relación con él.
- (vii) En cuanto a la entrega del título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización y reglamento interno, se adjuntaba la Resolución Final N° 427-2014/CC2, a través de la cual se resolvió que estaban dentro del plazo de cumplimiento. Asimismo, se adjuntaba la independización del departamento y estacionamiento del denunciante, estando pendiente de recogerse la división y partición del mismo, cuya tramitación se encontraba pendiente en los Registros Públicos desde el 18 de marzo, siendo que la demora era responsabilidad de dicha institución.
- (viii) Estaba adjuntando el documento denominado conformidad del servicio ejecutado N° 101, suscrito por el denunciante, dando su conformidad a la

- (ix) reparación del parquet, por lo que su reclamo ya había sido atendido.
 - (ix) Habían transcurrido más de dos años desde la entrega del inmueble, por lo que los demás desperfectos podían ser consecuencia del uso. Asimismo, la Comisión había resuelto a través de la Resolución Final N° 770-2014/CC2, que se declaraban improcedentes por prescripción los pedidos referentes al uso y manipulación de elementos colocados en un departamento.
 - (x) Estaban adjuntando el protocolo de prueba y funcionamiento emitido por la empresa proveedora de los ascensores, en donde se describía el funcionamiento del mismo, siendo que el denunciante no podía efectuar reclamos respecto de un producto que fue adquirido con especificaciones definidas.
 - (xi) Los planos del proyecto que se vendió al denunciante contaban con las rampas de acceso, no siendo su responsabilidad que la Municipalidad, como ente regulador y los propietarios como solicitantes y dueños del proyecto, hayan decidido desarrollar el mismo con dichas características, en tanto los planos se encontraban suscritos por el denunciante.
 - (xii) Mediante la Resolución N° 1347-2014/CC2, se declaró infundada una denuncia respecto del uso de un material distinto al señalado en la memoria descriptiva para el sistema de extracción de gases, así como respecto de que se habría obstaculizado el sistema de extracción de gases con la tubería contra incendios.
 - (xiii) Contaban con el protocolo de prueba efectuado por la empresa proveedora del sistema contra incendios, siendo que su funcionamiento era óptimo. Por otro lado, se debía considerar que el denunciante no había acreditado el mal funcionamiento del sistema contra incendios.
5. El 26 de junio de 2014, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 4, a través de la cual amplió los cargos imputados contra INVERSIONES ARISO, resolviendo lo siguiente:

(...)

PRIMERO: Incluir en el presente procedimiento a la señora Cecilia Rodríguez Meléndez como parte denunciante en el presente procedimiento.

Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 2 de fecha 29 de mayo de 2014, corresponde ampliar la imputación de cargos respecto a la denuncia presentada por el señor Bruno Castillo Miculicín contra Inversiones Ariso S.A.C., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Inversiones Ariso S.A.C. habría incluido sin su consentimiento a la señora Cecilia Rodríguez Meléndez, como titular del expediente de la obra del Edificio "Sofía" ante la Municipalidad Distrital de San Borja, pese a que el titular debió ser algún representante de la empresa denunciada.

(...)

6. El 8 de julio de 2014, INVERSIONES ARISO presentó su escrito de descargos respecto de la imputación efectuada mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 4, exponiendo que:
- (i) Se estaba buscando algún tipo de responsabilidad donde no la había.
 - (ii) El 25 de enero de 2010, suscribió los contratos de compraventa, mandato y administración de costo fijo con el denunciante, en los cuales se establecieron el precio, las formas de pago y otros detalles.

- (iii) El 7 de noviembre de 2011, se entregó al denunciante los inmuebles en perfectas condiciones de habitabilidad y a su conformidad, suscribiéndose el acta de entrega respectiva.
 - (iv) Era falso que sin explicación alguna haya prolongado la entrega de los inmuebles hasta el mes de noviembre de 2011, siendo que de acuerdo a lo dispuesto en las cláusulas cuarta y quinta del contrato, la entrega se efectuaría en el mes de junio de 2011.
 - (v) La demora en la entrega fue justificada por algunos imprevistos, pero se compensó al denunciante por ello a través de la entrega de un depósito, por lo que el interés del denunciante debía ser evaluado verificando la subsistencia de un perjuicio real o potencial.
 - (vi) Cancelaron la suma de US\$ 3 500,00 por concepto de penalidad, destinándose ello al pago del arrendamiento de un inmueble para el denunciante, siendo que dicha suma se depositó en la cuenta de ahorros señalada por éste, como se podía verificar en las comunicaciones electrónicas.
 - (vii) Era falso que se hayan incluido materiales y/o métodos no adecuados respecto de algunos acabados del departamento, puesto que se suscribió con el denunciante una lista de acabados, los cuales fueron de su pleno conocimiento y se realizaron diversas reuniones para dicha finalidad.
 - (viii) Los denunciantes tomaron posesión del inmueble y no argumentaron la falta o incumplimiento de algún trabajo, por lo que no cabía que se le atribuya responsabilidad por los faltantes.
 - (ix) El sistema de extracción de gases se encontraba instalado en las áreas comunes, siendo que desde el momento que tomaron posesión de sus inmuebles, los propietarios también tomaron posesión de las áreas comunes y responsabilidad de todo lo que pudiera suceder al interior del Edificio.
 - (x) Los trámites de saneamiento legal se encontraban concluidos, siendo que la escritura tenía fecha de marzo de 2014, con lo cual se cumplió con el plazo establecido en el acta de entrega.
 - (xi) Si figuraban trámites a nombre de la esposa del denunciante era debido al sistema en que se brindó el servicio, el cual consistía en la autoconstrucción, motivo por el cual se debía efectuar el cargo y descargos de propiedad de la municipalidad, siendo obligación de los compradores y vendedores efectuar los trámites, por lo que resultaba injustificable el reclamo efectuado.
7. Mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 6, de fecha 29 de agosto de 2014, se programó una diligencia de inspección para el 15 de setiembre de 2014; sin embargo, pese a encontrarse debidamente notificados, los denunciante no acudieron a la referida diligencia, siendo imposible verificar los hechos denunciados por éstos al no tener acceso al inmueble. Asimismo, el 6 de enero de 2015, el personal de la Secretaría Técnica colocó un comunicado en las áreas de ingreso del inmueble materia de denuncia, a fin de poner en conocimiento de los demás propietarios del mismo sobre la interposición de la presente denuncia.
8. Mediante Resolución de Secretaría Técnica de fecha 29 de enero de 2015, se insertaron al Expediente los documentos presentados por INVERSIONES ARISO en el procedimiento seguido bajo el Expediente N° 1552-2013/CC2, consistentes

en los Certificados de Conformidad de Obra N°s 049/A-2013-MXB-GM-GDU-UCU, 049/B-2013-MXB-GM-GDU-UCU, 049/C-2013-MXB-GM-GDU-UCU y 049/D-2013-MXB-GM-GDU-UCU, emitidos por la Municipalidad de San Borja, respecto del Expediente N° 5594-2012, con relación al inmueble materia de denuncia.

ANÁLISIS

Sobre la prescripción de algunos de los extremos denunciados por los denunciantes

Marco Legal Aplicable

9. El artículo 121^o del Código, establece que las infracciones a dicha norma prescriben a los dos años, contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Asimismo, señala que para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233^o de la LPAG. Por su parte, el artículo 233^o de la referida Ley establece cuales son las reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de la prescripción².
10. En ese sentido, para el cómputo del plazo de prescripción (y la operatividad de la suspensión de la prescripción) de dos años previsto en el Código, este Colegiado aplicará las reglas previstas en el artículo 233^o de la Ley 27444, cuyo numeral 233.2 señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
11. Por otro lado, el artículo 23^o del Decreto Legislativo 807, Ley sobre las Funciones, Normas y Organización del Indecopi, establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 121^o.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa

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

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233^o de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

² **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 233^o.- Prescripción**

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

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

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

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

parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, esto es, se inicia con la presentación del escrito de denuncia³. Por consiguiente, aplicando el referido dispositivo legal, el plazo prescriptorio en materia de protección al consumidor se suspende cuando el consumidor interpone su denuncia y no cuando el proveedor es notificado con la resolución de admisión a trámite.

12. Si la prescripción se suspendiera con la notificación de la resolución de imputación de cargos al proveedor denunciado, el consumidor denunciante tendría que calcular el tiempo que le tomaría a la Comisión admitir a trámite la denuncia y notificar la resolución correspondiente al proveedor para presentar su denuncia antes del vencimiento del plazo de dos años establecido en la ley⁴.
13. En el supuesto e hipotético negado que se considerara que existe una duda razonable sobre qué norma es la que debe aplicarse en este supuesto, lo dispuesto en el artículo 23° del Decreto Legislativo 807 debe prevalecer, pues, como se ha señalado, es lo que más beneficia a los consumidores al pretender hacer valer sus derechos ante la instancia administrativa.
14. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la Comisión, en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la Ley N° 27444 y el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807.
15. En el presente caso, corresponde establecer si ha transcurrido el plazo de prescripción de 2 años que determine la pérdida de potestad de la autoridad administrativa para pronunciarse sobre las infracciones denunciadas por el señor Del Castillo y la señora Rodríguez.

Aplicación al caso concreto

16. Como se ha indicado en los antecedentes de la presente Resolución, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Del Castillo y la señora Rodríguez imputando a INVERSIONES ARISO la presunta comisión de las siguientes infracciones:

- (i) Habría entregado de forma tardía el departamento 302 y el estacionamiento N° 15, ubicado en la Av. Boulevard N° 470, distrito de San

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI.- Artículo 23°.-** El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

⁴ En efecto, debe considerarse que el tiempo promedio para admitir a trámite una denuncia y notificar la imputación de cargos toma aproximadamente entre dos a cuatro semanas (o incluso más en algunos casos excepcionales, como las denuncias que incluyen solicitudes de medida cautelar). Adicionalmente, a veces es necesario efectuar requerimientos de información a los denunciantes o solicitarles la subsanación de requisitos, por lo que en muchos casos las denuncias presentadas por los consumidores con un mes (o más) de anticipación antes del término del plazo prescriptorio, podrían ser declaradas improcedentes.

- Borja;
- (ii) no habría entregado el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que el denunciante adquirió;
 - (iii) habría entregado un departamento con desperfectos:
 - El parquet que se colocó en el departamento se fue despegando y se presentaron grietas muy marcadas.
 - La ducha del baño de sus hijos se malogró.
 - Las chapas que el denunciado colocó en las puertas de su departamento se malograron.
 - El caño del lavatorio de la cocina en su departamento cedió por no tener soportes debajo que pudieran sostenerlo.
 - (iv) habría instalado un ascensor que contravenía lo preceptuado en el Reglamento Nacional de Edificaciones y la Norma de Accesibilidad para personas con Discapacidad y de Personas Adultas Mayores;
 - (v) habría incumplido la normatividad que regula el acceso peatonal al edificio, pues éste contaba con rampas y no tenía medios mecánicos que permitieran el ingreso de personas con discapacidad y/o adultos mayores;
 - (vi) habría empleado un material distinto al señalado en la Memoria Descriptiva, para el sistema de extracción de aire de gases en los estacionamientos en los sótanos;
 - (vii) habría obstaculizado el sistema de extracción de gases con las tuberías contra incendio y las vigas;
 - (viii) habría instalado de forma defectuosa el sistema contra incendio, en tanto la válvula de alivio no estaba ubicada entre la bomba y la válvula de retención de descarga;
 - (ix) no habría instalado un sistema de extracción de gases hermético, lo que constituía un riesgo potencial para la salud de las personas pues permitía la acumulación de los gases tóxicos que emanaban de los automóviles;
 - (x) no habría cumplido con su deber de información, en tanto la Memoria Descriptiva del Proyecto Inmobiliario Sofía contendría información general y no relevante; y,
 - (xi) habría incluido sin su consentimiento a la señora Cecilia Rodríguez Meléndez, como titular del expediente de la obra del Edificio “Sofía” ante la Municipalidad Distrital de San Borja, pese a que el titular debió ser algún representante de la empresa denunciada.
17. En virtud de lo indicado, y de acuerdo a lo expuesto por los propios denunciados, así como de lo que se puede apreciar de sus medios probatorios, los referidos defectos se habrían presentado de acuerdo al siguiente detalle cronológico:

PRESUNTA INFRACCIÓN	FECHA DE PRESENTACIÓN DEL DEFECTO DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN OBRANTE EN EL EXPEDIENTE
Habría entregado de forma tardía el departamento 302 y el estacionamiento 15, ubicado en la Av. Boulevard N° 470, distrito de San Borja	El inmueble materia de denuncia debió ser entregado en el mes de febrero de 2011 (De acuerdo a lo indicado en el escrito de denuncia).

No habría entregado el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que el denunciante adquirió	En mayo de 2012, la empresa denunciada informa vía correo electrónico que los documentos estarían culminados en seis meses, esto es, noviembre de 2012 (Ver fojas 54 y 55 del Expediente), por lo que el defecto se presentó a partir de esta última fecha.
Habría entregado un departamento con desperfectos puesto que el parquet que se colocó en el departamento se fue despegando y se presentaron grietas muy marcadas	Enero de 2012 (De acuerdo a lo indicado en escrito de fecha 8 de mayo de 2014)
Habría entregado un departamento con desperfectos puesto que la ducha del baño de sus hijos se malogró	Diciembre de 2011 (De acuerdo a lo indicado en escrito de fecha 8 de mayo de 2014)
Habría entregado un departamento con desperfectos puesto que las chapas que el denunciado colocó en las puertas de su departamento se malograron	Diciembre de 2011 (De acuerdo a lo indicado en escrito de fecha 8 de mayo de 2014)
Habría entregado un departamento con desperfectos puesto que el caño del lavatorio de la cocina de su departamento cedió por no tener soportes debajo que pudieran sostenerlo	Noviembre de 2011 (De acuerdo a lo indicado en escrito de fecha 8 de mayo de 2014)
Habría instalado un ascensor que contravenía lo preceptuado en el Reglamento Nacional de Edificaciones y la Norma de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de Personas Adultas Mayores	7 de noviembre de 2011, fecha desde que tomó posesión del inmueble, considerando que el defecto denunciado fue detectado por la Municipalidad de San Borja el 8 de agosto de 2011 (Ver foja 30 del Expediente - Anexo 6)
Habría incumplido la normatividad que regula el acceso peatonal al edificio, pues éste contaba con rampas y no tenía medios mecánicos que permitieran el ingreso de personas con discapacidad y/o adultos mayores	7 de noviembre de 2011, fecha desde que tomó posesión del inmueble, considerando que el defecto denunciado fue detectado por la Municipalidad de San Borja el 8 de agosto de 2011 (Ver foja 30 del Expediente - Anexo 6)
Habría empleado un material distinto al señalado en la Memoria Descriptiva, en el sistema de extracción de gases de los estacionamientos en los sótanos	24 de marzo de 2012 (Ver foja 121 del Expediente)
Habría obstaculizado el sistema de extracción de gases con las tuberías contra incendio y las vigas	24 de marzo de 2012 (Ver foja 121 del Expediente)
Habría instalado de forma defectuosa el sistema contra incendio, en tanto la válvula de alivio no estaba ubicada entre la bomba y la válvula de retención de	Mayo de 2013 (Ver foja 124 y siguientes del Expediente)

descarga	
No habría instalado un sistema de extracción de gases hermético, lo que constituía un riesgo potencial para la salud de las personas pues permitía la acumulación de los gases tóxicos que emanaban de los automóviles	31 de octubre de 2012 (De acuerdo a lo indicado en escrito de fecha 8 de mayo de 2014)
No habría cumplido con su deber de información, en tanto la Memoria Descriptiva del Proyecto Inmobiliario Sofía contendría información general y no relevante	Enero de 2010 (Mes al que corresponden las distintas fechas en que se suscribieron los contratos de compraventa y separación y adquisición, contrato de administración de costo fijo y mandato con representación. Cabe resaltar que en su escrito de denuncia, los denunciantes indicaron que la empresa denunciada incumplió con entregar información relevante sobre los acabados, sistemas y equipamiento - esto es, sobre la memoria descriptiva - que debían ser instalados tanto en su departamento como en las áreas comunes, <u>previo a la firma del contrato</u>)
Habría incluido sin su consentimiento a la señora Cecilia Rodríguez Meléndez como titular del Expediente, de la obra del Edificio "Sofía" ante la Municipalidad Distrital de San Borja, pese a que el titular debió ser algún representante de la empresa denunciada	Febrero de 2012, siendo que la propia denuncia remite al anexo 26.1 (Ver foja 141 del Expediente)

Cuadro N° 1: Detalle cronológico de los hechos denunciados por los denunciantes, de acuerdo a lo expuesto en su escrito de denuncia

18. Como se puede apreciar, los denunciantes han hecho referencia a través de su escrito de denuncia, así como a través de los medios probatorios presentados, a las fechas a partir de las cuales tomó conocimiento de cada uno de los hechos infractores. Dicho esto, el denunciante tenía un plazo de dos años, contado a partir de la fecha en que tomó conocimiento de las presuntas infracciones cometidas por el proveedor, para interponer su denuncia ante la autoridad competente; sin embargo, en algunos casos la presente denuncia fue interpuesta excediendo el referido plazo, tal y como se puede ver a continuación:

PRESUNTA INFRACCIÓN	FECHA DE PRESENTACIÓN DEL DEFECTO	PLAZO MÁXIMO PARA INTERPONER LA DENUNCIA
Habría entregado de forma tardía el departamento 302 y el estacionamiento 15, ubicado en la Av. Boulevard N° 470, distrito de San Borja	El inmueble materia de denuncia debió ser entregado en el mes de febrero de 2011	Febrero de 2013

Habría entregado un departamento con desperfectos puesto que el parquet que se colocó en el departamento se fue despegando y se presentaron grietas muy marcadas	Enero de 2012	Enero de 2014
Habría entregado un departamento con desperfectos puesto que la ducha del baño de sus hijos se malogró	Diciembre de 2011	Diciembre de 2013
Habría entregado un departamento con desperfectos puesto que las chapas que el denunciado colocó en las puertas de su departamento se malograron	Diciembre de 2011	Diciembre de 2011
Habría entregado un departamento con desperfectos puesto que el caño del lavatorio de la cocina de su departamento cedió por no tener soportes debajo que pudieran sostenerlo	Noviembre de 2011	Noviembre de 2011
Habría instalado un ascensor que contravenía lo preceptuado en el Reglamento Nacional de Edificaciones y la Norma de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de Personas Adultas Mayores	7 de Noviembre de 2011	7 de Noviembre de 2013
Habría incumplido la normatividad que regula el acceso peatonal al edificio, pues éste contaba con rampas y no tenía medios mecánicos que permitieran el ingreso de personas con discapacidad y/o adultos mayores	7 de Noviembre de 2011	7 de Noviembre de 2013
Habría empleado un material distinto al señalado en la Memoria Descriptiva, en el sistema de extracción de gases de los estacionamientos en los sótanos	24 de marzo de 2012	24 de marzo de 2014
Habría obstaculizado el sistema de extracción de gases con las tuberías contra incendio y las vigas	24 de marzo de 2012	24 de marzo de 2014
No habría cumplido con su deber de información, en tanto la Memoria Descriptiva del Proyecto Inmobiliario Sofía contendría información general y no relevante	Enero de 2010	Enero de 2012
Habría incluido sin su consentimiento a la señora Cecilia Rodríguez Meléndez como titular del Expediente, de la obra del		

Edificio "Sofía" ante la Municipalidad Distrital de San Borja, pese a que el titular debió ser algún representante de la empresa denunciada	Febrero de 2012	Febrero de 2014
---	-----------------	-----------------

Cuadro N° 2: Detalle de las presuntas infracciones y el plazo máximo con que se contaba para interponer su denuncia respecto de cada uno de ellos

19. En virtud de lo indicado, y tal como se puede apreciar en el Cuadro N° 2 de la presente Resolución, la denuncia respecto de las referidas infracciones fue interpuesta cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio, siendo que el derecho de los denunciantes para acudir ante la autoridad administrativa a efectos de hacer valer sus derechos debió ser ejercido como máximo a los dos años de conocidos cada uno de los hechos infractores alegados, esto es, la fecha indicada en la tercera columna del Cuadro N° 2.
20. Por otro lado, se debe considerar que a criterio de este Colegiado, las infracciones a que se hace referencia en el numeral anterior y que han sido detalladas en el Cuadro N° 2, denunciadas por el señor Del Castillo y la señora Rodríguez, se constituyen en infracciones de carácter instantáneo, siendo que se ha determinado plenamente la fecha de ocurrencia de las mismas, por lo que es a partir de dicha fecha que corresponde contabilizar el plazo prescriptorio, tal y como se ha hecho en el análisis contenido en la presente Resolución, además, en el caso de las otras imputaciones, este Colegiado ha podido verificar que las mismas no han sido afectadas por el plazo prescriptorio.
21. Por consiguiente, considerando que el plazo prescriptorio contemplado por las leyes de la materia es de dos años y que el denunciante interpuso su denuncia cuando ya había transcurrido en exceso el plazo establecido respecto de los defectos señalados, corresponde declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Del Castillo y la señora Rodríguez, en los extremos referidos a que INVERSIONES ARISO:
 - (i) Habría entregado en forma tardía el Departamento 302 y el Estacionamiento N° 15, ubicado en la Av. Boulevard N° 470, distrito de San Borja.
 - (ii) Habría entregado un departamento con desperfectos:
 - El parquet que se colocó en el Departamento se fue despegando y se presentaron grietas muy marcadas.
 - La ducha del baño de sus hijos se malogró.
 - Las chapas que el denunciado colocó en las puertas de su Departamento se malogaron.
 - El caño del lavatorio de la cocina de su Departamento cedió por no tener soportes debajo que pudieran sostenerlo.
 - (iii) Habría instalado un ascensor que contravenía lo preceptuado en el Reglamento Nacional de Edificaciones y la Norma de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de Personas Adultas Mayores.
 - (iv) Habría incumplido la normatividad que regula el acceso peatonal al edificio, pues éste contaba con rampas y no tenía medios mecánicos que permitieran el ingreso de personas con discapacidad y/o adultos mayores.
 - (v) Habría empleado un material distinto al señalado en la Memoria Descriptiva, en el sistema de extracción de gases de los estacionamientos

- en los sótanos.
- (vi) Habría obstaculizado el sistema de extracción de gases con las tuberías contra incendio y las vigas.
 - (vii) No habría cumplido con su deber de información en tanto la Memoria Descriptiva del Proyecto Inmobiliario Sofía contendría información general y no relevante.
 - (viii) Habría incluido sin su consentimiento a la señora Cecilia Rodríguez Meléndez, como titular del expediente de la obra del Edificio “Sofía” ante la Municipalidad Distrital de San Borja, pese a que el titular debió ser algún representante de la empresa denunciada.

Sobre la afectación al deber de idoneidad

22. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁵.

⁵ Los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor señalan que:

“Artículo 18º.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19º.- Obligación de los proveedores

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

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

En materia de idoneidad, se tiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

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

23. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
24. En la medida que se ha imputado a la parte denunciada la comisión de diversas infracciones al Código, procederemos a analizar en forma independiente cada una de ellas.
 - (i) *Sobre el hecho consistente en que INVERSIONES ARISO no habría entregado el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición, y adjudicación de las unidades inmobiliarias que el denunciante adquirió*
25. En su escrito de denuncia, los denunciantes señalaron que la empresa denunciada no había cumplido con lo pactado en el contrato de mandato con representación, en el cual se había establecido que debía entregar a los mandantes el testimonio de la declaración de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias adquiridas.
26. Por su parte, la empresa denunciada indicó que, de acuerdo a la Resolución N° 427-2014/CC2, todavía se encontraban dentro del plazo para el cumplimiento de la entrega de documentos, por lo que se debería uniformizar el criterio a emitir por la Comisión. Asimismo, indicó que ya se había emitido la independización del departamento y el estacionamiento pertenecientes al denunciante, siendo que se encontraba pendiente de recogerse la división y partición, cuya tramitación estaba pendiente en Registros Públicos desde el 18 de marzo de 2014. Agregó que la demora correspondía al procedimiento interno de dicha entidad, el cual escapaba a su responsabilidad.
27. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene el documento denominado Contrato de Separación y Adquisición, en cuya cláusula cuarta, referida a las obligaciones del mandatario, se establece que el mandatario, es decir, INVERSIONES ARISO, a la conclusión de la obra, deberá entregar a los mandantes (los denunciantes) el testimonio de la declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división y participación, y adjudicación, en donde consten las unidades inmobiliarias debidamente inscritas a favor de cada uno de los mandantes.
28. Asimismo, se tiene a fojas 46 del Expediente el Acta de Entrega del inmueble de los denunciantes, en cuya cláusula cuarta se indica lo siguiente:

“CUARTO: LA EMPRESA declara que la Declaratoria de Fábrica, Independización y Reglamento Interno del departamento adquirido, deberá concluirse en un plazo

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

*aproximado de 10 meses contados a partir de la entrega del Certificado de Conformidad de Obra por parte de la municipalidad Distrital de San Borja, fecha en que se entregará la documentación correspondiente.
(...)”*

29. Por otro lado, se tienen los Certificados de Conformidad de Obra, emitidos por la Municipalidad de San Borja y ofrecidos en calidad de medio probatorio por INVERSIONES ARISO durante la tramitación del Expediente N° 1552-2013/CC2, de los cuales se desprende que la fecha de emisión de los mismos fue el 22 de mayo de 2013.
30. De los medios probatorios indicados y considerando que la empresa denunciada se comprometió a entregar la declaratoria de fábrica, independización y Reglamento Interno, así como la documentación correspondiente del departamento adquirido por los denunciantes en un plazo de 10 meses, contados a partir de la fecha de entrega del Certificado de Conformidad de Obra, este Colegiado considera que el plazo para efectuar la entrega de la referida documentación vencía el 22 de marzo de 2014; sin embargo, INVERSIONES ARISO no ha ofrecido medio probatorio alguno que permita verificar el cumplimiento de la entrega de la referida documentación a los denunciantes, antes o después de la interposición de la denuncia, pudiéndose apreciar que la fecha en la que se comprometió a entregar la misma ya había vencido.
31. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera que ha quedado acreditado el defecto denunciado por INVERSIONES ARISO por lo que corresponde verificar si la empresa denunciada ha acreditado la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa a su favor.
32. Al respecto, si bien la empresa denunciada señaló en su escrito de descargos que en la Resolución Final N° 427-2014/CC2, emitida por esta Comisión se resolvió que todavía se encontraban en plazo para el cumplimiento de la entrega de dicha documentación y, por ende, se debían uniformizar criterios, este Colegiado considera necesario resaltar que, el procedimiento en el que se emitió la Resolución a la que la empresa denunciada hizo referencia en su escrito de descargos se inició respecto de departamentos distintos al del denunciante, con propietarios distintos y con condiciones distintas a las del presente procedimiento, por lo que el pronunciamiento emitido en el mismo no influye en modo alguno la decisión que se pueda adoptar respecto de la denuncia interpuesta por el señor Del Castillo y la señora Rodríguez, por lo que se debe desestimar dicho argumento.
33. Por otro lado, en cuando a lo indicado por INVERSIONES ARISO, respecto a que ya se encontraban a disposición del denunciante la independización de su departamento y su estacionamiento, y que sólo se encontraba pendiente de recoger la división y partición debido a demoras incurridas por Registros Públicos, este Colegiado considera que dicho argumento tampoco permite eximirle de responsabilidad administrativa, en tanto los documentos debieron ser puestos a disposición del denunciante el 22 de marzo de 2014, pese a lo cual la empresa denunciada no ha acreditado haber comunicado ello oportunamente a los denunciantes.
34. En la misma línea de lo indicado, respecto a las supuestas demoras en que

habría incurrido la oficina de Registros Públicos encargada de la inscripción de la división y partición, la empresa denunciada no ha ofrecido medio probatorio alguno que permita verificar dicha circunstancia, por lo que el mencionado argumento no resulta válido para eximirle de responsabilidad administrativa.

35. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el Expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia presentada contra INVERSIONES ARISO por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada no entregó al denunciante el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que los denunciantes adquirieron.

(ii) Sobre el hecho consistente en que INVERSIONES ARISO habría instalado de forma defectuosa el sistema contra incendio, en tanto la válvula de alivio no estaba ubicada entre la bomba y la válvula de retención de descarga

36. Al respecto, tal como se ha señalado en líneas precedentes, para verificar la existencia de una afectación al deber de idoneidad, el consumidor deberá acreditar la existencia del defecto alegado, luego de lo cual corresponderá al proveedor acreditar la existencia de un eximente de responsabilidad, ya sea porque empleó la diligencia requerida para el caso concreto o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.
37. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente se tiene el correo electrónico de fecha 13 de junio de 2013, remitido por el señor Juan Carlos Quiroz, propietario del departamento N° 601 del Edificio materia de denuncia, a través del cual se expone lo siguiente:

(...)

La NFPA-20 Norma para la instalación de bombas estacionarias de protección contra incendios, con respecto a la ubicación, especifica que: 'la válvula de alivio deberá estar ubicada entre la bomba y la válvula de retención de descarga de la bomba y deberá estar conectada de manera que pueda quitarse para efectuar reparaciones sin alterar la tubería' (5.18.3). Este no es el caso de cómo está instalada la válvula de presión (se adjunta foto), sino que la han instalado a la montante, por lo que está soportando la presión de la línea C1 y de las bombas (Jockey y Centrifuga) cuando se activan, no teniendo el apoyo de una válvula de retención al apagado de la bomba centrifuga tal como recomienda la norma.

(...)"

38. No obstante lo indicado, si bien en el correo electrónico señalado se hace referencia al problema de instalación del sistema contra incendio debido a la colocación de la válvula de alivio, mencionándose que se estaba adjuntando una fotografía, el señor Del Castillo no ha ofrecido medio probatorio alguno que permita verificar la forma en que se encontraba instalada la válvula de alivio del sistema contra incendio, a fin de efectuar la comparación con lo indicado por el Reglamento Nacional de Edificaciones, siendo que del contenido del referido correo no se puede concluir que la válvula de alivio se haya encontrado mal colocada o instalada.

39. Asimismo, si bien la Secretaría Técnica programó el desarrollo de una diligencia de inspección, con la finalidad de verificar la existencia del defecto denunciado, el señor Del Castillo y la señora Rodríguez no se hicieron presentes para brindar las facilidades a fin de desarrollar la referida diligencia, por lo que el personal designado no pudo verificar la forma en que se instaló la válvula de alivio del sistema de contra incendio.
40. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera que la parte denunciante no ha ofrecido medios probatorios que permitan acreditar la existencia del defecto denunciado, por lo que no corresponde atribuir responsabilidad administrativa alguna a INVERSIONES ARISO.
41. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el Expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada contra INVERSIONES ARISO por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya instalado en forma defectuosa el sistema contra incendio, en tanto la válvula de alivio no estaba ubicada entre la bomba y la válvula de retención de descarga.

Sobre la afectación al deber de idoneidad y el deber de seguridad

42. Como se ha señalado en líneas precedentes, todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
43. Por consiguiente, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
44. Por otro lado, el artículo 25° del Código establece el deber general de seguridad que alcanza a todo proveedor, en el cual se establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
45. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 67 el documento denominado "Inspección Ocular - Conformidad de Obra", respecto de la visita efectuada por la Municipalidad de San Borja en el inmueble materia de denuncia el 6 de noviembre de 2012, a través de la cual se dejó constancia que se debía mejorar el sistema de extracción de monóxido de carbono ubicado en la zona de estacionamientos.

46. Asimismo, se tiene a fojas 71 del Expediente el Informe N° 104-2012-MSB-GDU-UCU-jcrb, de fecha 19 de noviembre de 2012, a través del cual el Supervisor de Obras de la Municipalidad de San Borja indicó que no se habían instalado en su totalidad los equipos e instalaciones del sistema de extracción de vestíbulo de acuerdo al proyecto aprobado por INDECI.
47. Por otro lado, se tiene a fojas 61 del Expediente la Carta notarial de fecha 31 de octubre de 2012, a través de la cual el señor Del Castillo, conjuntamente con otros propietarios del Edificio materia de denuncia, comunicó a INVERSIONES ARISO que la unión entre los ductos y equipos del sistema de extracción de gases debían tener juntas flexibles, además de estar aseguradas por abrazaderas y empaquetaduras para que tengan un cierre hermético, lo cual no se cumplía.
48. En virtud de los medios probatorios indicados, este Colegiado considera que ha acreditado que la empresa denunciada incurrió en un defecto de construcción al instalar el sistema de extracción de gases, el mismo que no se encontraba herméticamente instalado, lo cual a criterio de la parte denunciante constituiría un riesgo potencial para la salud de las personas, pues permitiría la acumulación de los gases tóxicos que emanaban de los automóviles, por lo que corresponde verificar si la empresa denunciada ha acreditado la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa.
49. En su escrito de descargos, INVERSIONES ARISO se limitó a indicar que respecto del presente extremo de su denuncia, se había colocado un sistema de extracción de gases correcto, siendo que así lo había resuelto la Comisión, por lo que carecía de fundamento que se acoja el referido punto de la denuncia. Asimismo, hizo referencia a la Resolución N° 1347-2014/CPC, señalando que en la misma se había declarado infundado el mismo punto.
50. Dicho esto, este Colegiado considera necesario señalar que de la revisión de la información con que cuenta la institución, se desprende que la Resolución a la que hace referencia INVERSIONES ARISO no versa sobre un procedimiento iniciado en su contra, ni sobre un tema inmobiliario, puesto que corresponde a un procedimiento completamente distinto, en el que la empresa denunciada no interviene. Además, se debe tomar en cuenta que INVERSIONES ARISO no ha adjuntado una copia de la referida resolución, siendo que de la verificación de la información con que cuenta la Comisión, no se ha verificado que se haya emitido una Resolución Final conteniendo un pronunciamiento sobre el hecho referido a que no habría instalado un sistema de extracción de gases hermético en el inmueble materia de denuncia.
51. No obstante lo indicado, este Colegiado ha podido apreciar que los medios probatorios a través de los cuales los denunciantes sustentan la existencia del defecto materia de análisis, fueron emitidos o se encuentran relacionados con las inspecciones realizadas por la Municipalidad de San Borja, previos a la emisión del Certificado de Conformidad de Obra, siendo que se requería el levantamiento o subsanación del problema en la instalación del sistema de extracción de gases para que se emita dicho documento.
52. Dicho esto, se tienen en el Expediente los Certificados de Conformidad de Obra N°s. 049/A-2013-MXB-GM-GDU-UCU, 049/B-2013-MXB-GM-GDU-UCU, 049/C-

2013-MXB-GM-GDU-UCU y 049/D-2013-MXB-GM-GDU-UCU, todos de fecha 22 de mayo de 2013, emitidos por la Municipalidad de San Borja, respecto del Expediente N° 5594-2012, seguido con relación al inmueble materia de denuncia, de lo que se puede inferir que INVERSIONES ARISO cumplió con la subsanación de la observación efectuada respecto de la instalación del sistema de extracción de gases y la hermeticidad del mismo.

53. Cabe resaltar que, de la revisión de los demás medios probatorios obrantes en el Expediente no se puede apreciar que los denunciados u otros propietarios de inmuebles en el Edificio materia de denuncia hayan efectuado observaciones o reclamos en fecha posterior al 22 de mayo de 2013, fecha en que la Municipalidad de San Borja emitió los Certificados de Conformidad de Obra respecto del inmueble materia de denuncia, de lo que se puede inferir que el defecto materia de análisis no se volvió a presentar.
54. Cabe resaltar que en el marco de la contratación de servicios inmobiliarios, este Colegiado considera que la afectación al deber de idoneidad no debe ser evaluada tomando en cuenta únicamente la acreditación del desperfecto denunciado, sino también las medidas adoptadas por el proveedor para subsanar el mismo, en caso se haya presentado luego de que haya quedado establecida la relación de consumo. Dicho esto, como se ha podido verificar en el presente caso, si bien los denunciados han acreditado la existencia del defecto alegado, se puede apreciar que INVERSIONES ARISO efectuó las acciones correspondientes para subsanar el mismo, hasta la emisión de los Certificados de Conformidad de Obra, de fecha 22 de mayo de 2013, esto es, incluso antes de la interposición de la presente denuncia, por lo que no corresponde atribuir responsabilidad administrativa a la empresa denunciada.
55. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el Expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada contra INVERSIONES ARISO por infracción de los artículos 18º, 19º y 25º del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya instalado un sistema de extracción de gases hermético, lo que constituía un riesgo potencial para la salud de las personas pues permitía la acumulación de los gases tóxicos que emanaban de los automóviles.

Sobre las medidas correctivas solicitadas

56. Los artículos 114º, 115º y 116º de la Ley N° 29571, Código⁶, establecen la

⁶

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114º.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

57. Del escrito de denuncia, se desprende que el señor Del Castillo y la señora Rodríguez solicitaron que, en calidad de medidas correctivas esta Comisión:
- (i) Valore el perjuicio que sufrió por la demora en el cumplimiento de la entrega del departamento que adquirió y el alquiler que tuvo que pagar por otro inmueble desde la quincena de mayo hasta noviembre de 2011.
 - (ii) Ordene que el denunciado cumpla con entregar un informe en el que se certifique que el sistema contra incendio está correctamente instalado y el detalle de los gastos en que incurrió en la construcción del edificio y titulación de los propietarios. Asimismo, que entregue copias de las facturas que recibió por la compra de bienes y servicios.
 - (iii) Determine todo el beneficio que obtuvo el denunciado al utilizar el dinero de los propietarios.
 - (iv) Le entregue un comprobante de pago correspondiente a la suma de US\$ 85 000,00 dólares americanos que canceló por los bienes que adquirió.
 - (v) Inhabilite a INVERSIONES ARISO y ordene que cumpla con los trámites para la declaración de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y entrega de título de propiedad.
58. Asimismo, del análisis efectuado en la presente Resolución se ha podido verificar la existencia de responsabilidad administrativa de la empresa denunciada respecto del hecho consistente en que no entregó a los denunciados el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que los denunciados adquirieron.
59. Con relación a las medidas correctivas solicitadas por los denunciados, referidas a que se ordene a INVERSIONES ARISO que valore el perjuicio sufrido por la demora en la entrega del departamento que adquirió y que se ordene que el denunciado cumpla con la entrega de un informe en el que se certifique que el sistema contra incendio está correctamente instalado, este Colegiado considera que corresponde denegar las mismas, en tanto las presuntas infracciones relacionadas con éstas han sido declaradas improcedentes por prescripción.
60. Por otro lado, en cuanto a las medidas correctivas solicitadas por los denunciados, referidas a que la empresa denunciada les entregue el detalle de los gastos en que incurrió en la construcción del edificio, las copias de las facturas que recibió por la compra de bienes y servicios, que determine el beneficio que se obtuvo al utilizar el dinero de los propietarios y se le entregue un comprobante de pago por la suma de US\$ 85 000,00, esta Comisión

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 (...)

considera que corresponde denegar las mismas, en tanto no se ha verificado que tengan relación con el extremo que se ha declarado fundado en la presente denuncia.

61. No obstante lo indicado, y en tanto se ha verificado que INVERSIONES ARISO ha incurrido en responsabilidad administrativa respecto del hecho referido a que no entregó a los denunciantes el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que los denunciantes adquirieron, esta Comisión considera que corresponde ordenar a INVERSIONES ARISO en calidad de medida correctiva que en el plazo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente al de notificación de la presente resolución, cumpla con poner a disposición de los denunciantes la documentación constituida por el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que adquirieron.
62. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción⁸.
63. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁹.

Graduación de la Sanción

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras
(...)
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

64. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas cometidas por INVERSIONES ARISO, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
65. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁰.
66. Del análisis efectuado en la presente Resolución, se ha verificado que la empresa denunciada ha incurrido en responsabilidad administrativa respecto del hecho referido a que no entregó a los denunciantes el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que adquirieron.
67. En el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por INVERSIONES ARISO se encuentra constituido por el ahorro obtenido como producto de no haber adoptado las medidas necesarias, haber empleado al personal adecuado ni haber culminado las gestiones necesarias para entregar a los denunciantes la documentación respecto de las unidades inmobiliarias que adquirieron.
68. Cabe resaltar que, este Colegiado no cuenta con los elementos suficientes para determinar el monto que corresponde al beneficio ilícito obtenido por la denunciada, por lo que se tendrán en cuenta otros elementos establecidos por el Código.
69. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:
- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado a los denunciantes, quienes vieron afectada su posibilidad de acceder a las atribuciones que les otorga el derecho de propiedad, en tanto, la documentación que se encontraba pendiente de entrega resultaba necesaria para que los denunciantes pudieran acreditar los derechos que ostentaban como propietarios, así como los derechos que les correspondían en caso hubiesen decidido enajenar los referidos inmuebles.
 - **Daño al mercado:** se ha producido daño al mercado en la medida que cualquier entidad que brinda servicios de construcción y venta de inmuebles puede perder credibilidad y confianza ya que con prácticas

¹⁰

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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

como ésta, los consumidores son inducidos a pensar que tales entidades podrían incurrir en los mismos actos e incurrir en demoras o no entregar la documentación de sus clientes, relacionada con sus títulos de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que adquirieron.

70. Considerando los factores de graduación señalados, los cuales se encuentran previstos en el numeral 3 del artículo 112° del Código, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer a INVERSIONES ARISO, en función del daño y la gravedad de las infracciones cometidas, una multa de TRES (03) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

71. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹¹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubieran incurrido los denunciados o el INDECOPI.
72. En la medida que ha quedado acreditado el hecho infractor en que ha incurrido INVERSIONES ARISO, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la proveedora denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/. 36,00.
73. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Bruno Del Castillo Miculicín y la señora Cecilia Rodríguez Meléndez contra INVERSIONES ARISO S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de los hechos denunciados consistentes en que la empresa denunciada:

- (i) Habría entregado en forma tardía el Departamento 302 y el Estacionamiento N° 15, ubicado en la Av. Boulevard N° 470, distrito de San Borja.
- (ii) Habría entregado un departamento con desperfectos:

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807; LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 39°.- Los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

- El parquet que se colocó en el Departamento se fue despegando y se presentaron grietas muy marcadas.
 - La ducha del baño de sus hijos se malogró.
 - Las chapas que el denunciado colocó en las puertas de su Departamento se malograron.
 - El caño del lavatorio de la cocina de su Departamento cedió por no tener soportes debajo que pudieran sostenerlo.
- (iii) Habría instalado un ascensor que contravenía lo preceptuado en el Reglamento Nacional de Edificaciones y la Norma de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de Personas Adultas Mayores.
- (iv) Habría incumplido la normatividad que regula el acceso peatonal al edificio, pues éste contaba con rampas y no tenía medios mecánicos que permitieran el ingreso de personas con discapacidad y/o adultos mayores.
- (v) Habría empleado un material distinto al señalado en la Memoria Descriptiva, en el sistema de extracción de gases de los estacionamientos en los sótanos.
- (vi) Habría obstaculizado el sistema de extracción de gases con las tuberías contra incendio y las vigas.
- (vii) Habría incluido sin su consentimiento a la señora Cecilia Rodríguez Meléndez, como titular del expediente de la obra del Edificio “Sofía” ante la Municipalidad Distrital de San Borja, pese a que el titular debió ser algún representante de la empresa denunciada.

SEGUNDO: declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Bruno Del Castillo Miculicín y la señora Cecilia Rodríguez Meléndez contra INVERSIONES ARISO S.A.C., por infracción a los artículos 1º, literal b) y 2.1º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del hecho denunciado consistente en que la empresa denunciada no habría cumplido con su deber de información en tanto la Memoria Descriptiva del Proyecto Inmobiliario Sofía contendría información general y no relevante.

TERCERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Bruno Del Castillo Miculicín y la señora Cecilia Rodríguez Meléndez contra INVERSIONES ARISO S.A.C., por infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada no entregó el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que los denunciados adquirieron.

CUARTO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Bruno Del Castillo Miculicín y la señora Cecilia Rodríguez Meléndez contra INVERSIONES ARISO S.A.C., por infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya instalado de forma defectuosa el sistema contra incendio, en tanto la válvula de alivio no estaba ubicada entre la bomba y la válvula de retención de descarga.

QUINTO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Bruno Del Castillo Miculicín y la señora Cecilia Rodríguez Meléndez contra INVERSIONES ARISO S.A.C., por infracción a los artículos 18º, 19º y 25º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la

empresa denunciada haya instalado un sistema de extracción de gases hermético, lo que constituía un riesgo potencial para la salud de las personas pues permitía la acumulación de los gases tóxicos que emanaban de los automóviles.

SEXTO: denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Bruno Del Castillo Miculicín y la señora Cecilia Rodríguez Meléndez referidas a que se valore el perjuicio sufrido por la demora en la entrega del departamento adquirido, que se ordene a la empresa denunciada que cumpla con la entrega de un informe en el que se certifique que el sistema contra incendio está correctamente instalado, se les entregue el detalle de los gastos en que se incurrió en la construcción del edificio, así como las copias de las facturas que recibió por la compra de bienes y servicios y que determine el beneficio que se obtuvo al utilizar el dinero de los propietarios y se les entregue un comprobante de pago por la suma de US\$ 85 000,00, de acuerdo a los argumentos expuestos en la presente Resolución Final.

SÉPTIMO: ordenar a INVERSIONES ARISO S.A.C., en calidad de medida correctiva de oficio que, en el plazo de veinte (20) días hábiles contado a partir del día siguiente al de notificación de la presente resolución, cumpla con poner a disposición de los denunciantes la documentación constituida por el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que adquirieron.

OCTAVO: sancionar a INVERSIONES ARISO S.A.C. de acuerdo al siguiente detalle:

HECHO INFRACTOR	MULTA IMPUESTA¹²
<i>Sobre el hecho consistente en que la empresa denunciada no habría entregado el título de propiedad, declaratoria de fábrica, independización, reglamento interno, división, partición y adjudicación de las unidades inmobiliarias que el denunciante adquirió</i>	3 UIT

La referida multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: disponer la inscripción de INVERSIONES ARISO S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

¹² Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

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

DÉCIMO PRIMERO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero- Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO-EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

¹⁵ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 311-2015/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : ROBERTO REPETTO OLIVARES
(EL SEÑOR REPETTO)
DENUNCIADO : CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA 1108 S.A.C.
(LA CONSTRUCTORA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 6 de marzo de 2015

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 27 de febrero de 2013, complementado con los escritos del 20 de mayo y 5 de junio de 2013, el señor Repetto denunció a la Constructora¹ por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando lo siguiente:
 - (i) Adquirió de la denunciada el departamento N° 301 del Edificio VA 162, ubicado en Avenida Teniente Alejandro Velasco Astete N° 158-162 MZ. A-III, Lote 06, Urbanización Mariscal Castilla, distrito de San Borja;
 - (ii) el 14 de diciembre de 2012, a raíz de una fuga de agua producida en su inmueble, como consecuencia de la ruptura de la tubería de agua caliente instalada en su interior, verificó que los materiales utilizados en sus instalaciones eran de una calidad inferior a la ofrecida, por lo que la referida tubería debía ser retirada y reemplazada por otra de mejor calidad;
 - (iii) la Constructora no cumplió con reparar las zonas afectadas por la fuga de agua ocurrida al interior de su departamento;
 - (iv) la empresa denunciada no le entregó el Manual de Uso de las instalaciones de su departamento ni puso a su alcance los protocolos y pruebas realizadas a las instalaciones sanitarias y eléctricas;
 - (v) la empresa denunciada no cumplió con entregarle el certificado de calificación del personal que participó en la construcción, instalación y supervisión de su departamento;

¹ R.U.C. N° 20477864521.

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

- (vi) la Constructora no cumplió con atender otros desperfectos evidenciados al interior de su departamento, referidos a: i) efectuar el cambio de la mayólica rajada en la cocina; ii) reparar el muro rajado en una esquina de la baranda de su terraza; iii) reparar la rajadura ubicada en la parte externa de la ventana de su dormitorio principal; y, iv) remodelar la cochera correspondiente a su departamento que no contaba con las dimensiones y proporciones establecidas normativamente;
- (vii) mediante Carta Notarial del 9 de enero de 2013, puso en conocimiento de la Constructora los referidos requerimientos; no obstante, la denunciada no cumplió con brindarle una respuesta.

2. El señor Repetto solicitó lo siguiente:

- (i) La reparación o cambio de los materiales de mala calidad;
- (ii) la reparación de los daños causados a los vecinos del departamento N° 101;
- (iii) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 3 del 10 de julio de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 15 de abril de 2013, complementada por los escritos de fecha 20 de mayo de 2013 y 5 de junio de 2013 presentada por el señor Roberto Repetto Olivares contra Constructora e Inmobiliaria 1108 S.A.C. por:

(i) presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la proveedora denunciada:

- *habría vendido al denunciante un departamento que presentaba tuberías de calidad inferior a la ofrecida y que habrían sufrido una rotura;*
- *no habría reparado la zona afectada por la fuga de agua;*
- *no habría cambiado una mayólica rajada en la cocina;*
- *no habría reparado el muro rajado en una esquina de la baranda de la terraza;*
- *no habría reparado la rajadura en la parte externa de la ventana del dormitorio principal,*
- *no habría remodelado la cochera al no contar con las dimensiones reglamentarias;*
- *no habría entregado el manual de uso de las instalaciones del departamento;*
- *no habría entregado los protocolos y pruebas realizadas en las instalaciones sanitarias y eléctricas; y,*
- *no habría entregado el certificado de calificación del personal que participó en la construcción y supervisión del inmueble;*

(ii) presunta infracción del artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la proveedora denunciada no habría atendido el reclamo de fecha 9 de enero de 2013 presentado por el denunciante.” (sic)

4. En su defensa, la Constructora señaló lo siguiente:

- (i) Las tuberías y los pegamentos utilizados en las instalaciones del edificio eran de la marca PAVCO;
- (ii) cuando tomó conocimiento de la fuga de agua existente en el departamento del denunciante, envió a su personal para brindar una solución inmediata a

- dicho problema, pese a no tener responsabilidad pues éste había sido causado por un uso deficiente del calentador de agua que adquirió el señor Repetto;
- (iii) el 6 de julio de 2012, remitió a los propietarios el Manual de Uso de sus instalaciones mediante correo electrónico, además de entregar en la misma fecha una carta con la lista de proveedores con las recomendaciones para el mantenimiento de éstas;
 - (iv) los protocolos y pruebas realizadas en las instalaciones sanitarias y eléctricas fueron entregadas el 21 de julio de 2012 al presidente de la Junta de Propietarios del edificio;
 - (v) el 28 de setiembre de 2012, entregó al señor Repetto un CD que contenía los planos de las instalaciones de arquitectura, estructuras, instalaciones eléctricas e instalaciones sanitarias de los inmuebles;
 - (vi) reiteró la información referida a los protocolos y pruebas realizadas en las instalaciones sanitarias y eléctricas mediante carta notarial del 14 de febrero de 2013 y, de modo adicional, el 29 de abril de 2013 alcanzó al denunciante un Manual de Uso;
 - (vii) la solicitud para efectuar el cambio de una mayólica rajada en la cocina fue respondida mediante carta notarial del 14 de febrero de 2013;
 - (viii) programó el reforzamiento de las barandas de la terraza del denunciante para el 15 de enero de 2013; no obstante, no pudo ser efectuado oportunamente debido a que el señor Repetto no brindó las facilidades necesarias;
 - (ix) el 5 de marzo de 2013, atendió el requerimiento del denunciante de manera satisfactoria;
 - (x) tomó conocimiento de la rajadura en la parte externa de la ventana del dormitorio principal del denunciante y del pedido de remodelación de su cochera a través de la presente denuncia;
 - (xi) mediante carta notarial del 14 de febrero de 2013, procedió a dar respuesta a cada uno de los requerimientos efectuados por el señor Repetto mediante su carta notarial del 9 de enero de 2013.
5. Mediante Resolución Final N° 2243-2013/CC2 del 27 de noviembre de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
- (i) declaró infundada la denuncia presentada por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código en los extremos relacionados con: a) la venta de un departamento con tuberías de calidad inferior a la ofrecida; b) la falta de reparación de la zona afectada por la fuga de agua, c) la falta de entrega de protocolos y pruebas realizadas en las instalaciones sanitarias y eléctricas; d) la falta de entrega del certificado de calificación del personal que participó en la construcción y supervisión del inmueble; e) falta de reparación de la rajadura en la parte externa de la ventana del dormitorio principal; f) falta de remodelación de la cochera, toda vez que los mismos no quedaron acreditados;
 - (ii) declaró fundada la denuncia presentada por infracción de los artículos 18° y 19° del Código en los extremos relacionados con: a) la falta de cambio de la mayólica rajada en la cocina; b) la falta de reparación del muro rajado en

- una esquina de la baranda de la terraza; c) la falta de entrega del Manual de Uso de las instalaciones del departamento;
- (iii) declaró fundada la denuncia presentada por infracción de artículo 24° del Código en el extremo relacionado con la falta de atención del reclamo presentado mediante carta notarial del 9 de enero de 2013.

6. Ante la apelación presentada por la Constructora, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), mediante Resolución N° 2086-2014/SPC-INDECOPI del 26 de junio de 2014, resolvió, entre otros, declarar la nulidad de la Resolución 2243-2013/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Constructora por no cambiar una mayólica rajada en la cocina del denunciante, disponiendo que la Comisión emita un pronunciamiento sobre tal hecho denunciado, considerando los medios de prueba que obran en el expediente aportados por los administrados. Así indicó lo siguiente:

“(ii) Sobre la validez de la Resolución 2243-2013/CC respecto del extremo referido a la falta de cambio de la mayólica rajada en la cocina

La Comisión declaró fundada la denuncia presentada por el señor Repetto en dicho extremo tras valorar la carta del 26 de diciembre de 2012 que la Constructora remitió al presidente de la Junta de Propietarios del edificio. De la revisión de este documento, se advierte que la denunciada, refiriéndose al incidente ocurrido (fuga de agua) el 14 de diciembre de 2012, reconocía haber ingresado al área de servicio del departamento del señor Repetto y efectuado dos roturas de cerámico y pared para detectar la mencionada fuga (...)

No obstante ello, al momento de valorar la carta antes mencionada, la Comisión consignó textualmente que las dos roturas estaban referidos a cerámico “en la cocina”, pese a que ello no correspondía a lo consignado en dicho medio probatorio (...)

Como se advierte, al momento de efectuar el análisis de dicho extremo, la Comisión utilizó un medio de prueba en términos inexactos, aludiendo a una situación de hecho distinta. (...)

(...)En consecuencia, la Comisión deberá emitir un pronunciamiento sobre el hecho denunciado referido a la falta de cambio de una mayólica rajada en la cocina, mediante el análisis de los alegatos y los medios probatorios aportados por las partes durante el procedimiento relativos a dicha circunstancia. (...)” (sic)

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

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

origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor³.

8. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
9. En el presente caso, el señor Repetto señaló que la Constructora no cambió la mayólica rajada en la cocina de su departamento.
10. Es importante mencionar que de conformidad con el artículo 162.2º de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General⁴, corresponde a los

3

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18º.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19º.- Obligación de los proveedores

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

Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

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

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

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

4

LEY 27444.LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 162º.- Carga de la prueba.

administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, lo que en aplicación estricta al caso concreto, implica que el denunciante acredite que una de las mayólicas de su cocina se encontraba rajada y que la empresa denunciada no cambió la misma pese a tomar conocimiento de ello.

11. Si bien el señor Repetto adjuntó en calidad de medio probatorio la Carta Notarial del 9 de enero de 2013 a través de la cual le requirió a la Constructora, entre otros, el cambio de la mayólica rajada de su cocina, lo cierto es que dicho documento no acredita la existencia del desperfecto.
12. Cabe precisar que mediante la Carta Notarial del 14 de febrero de 2013, la Constructora procedió a dar respuesta, entre otros, al requerimiento señalado en el párrafo precedente. Así indicó lo siguiente:

“(...)”
9.- *Esto será atendido siempre y cuando no haya sido golpeado pues cuanto esto no cubre la garantía.*
“(...)” (sic)

13. Del citado medio probatorio se advierte que la Constructora tuvo la intención de atender el presunto desperfecto de la cocina del departamento del denunciante, previa verificación de que no sea por consecuencia de un golpe; sin embargo, la referida carta no pudo ser puesta en conocimiento del señor Repetto debido a que la persona encargada del edificio donde se ubica su departamento se negó a recibir dicha comunicación, conforme se observa de la certificación notarial⁵.
14. Cabe mencionar que luego de la referida comunicación, el señor Repetto no requirió nuevamente a la Constructora que cambie la mayólica rota de su cocina.
15. A la luz de lo expuesto y de la revisión del expediente, no se observa ningún medio de prueba o indicios que permitan determinar que una de las mayólicas de la cocina del denunciante se encontraba rajada. En todo caso, el denunciante pudo haber presentado una fotografía con fecha y hora que acredite el defecto alegado; sin embargo, ello no ha sucedido.
16. Por lo expuesto, en atención a que no se ha acreditado que una de las mayólicas de la cocina del denunciante se encontraba rajada, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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

⁵

En el reverso de la Carta Notarial del 14 de febrero de 2013 se observa lo siguiente:

“**CERTIFICO:** QUE EL DÍA DE HOY 14 DE FEBRERRO DE 2013 SIENDO LAS 13:00 HORAS SE HA DILIGENCIADO, EL ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL Y SUS ANEXOS (06 FOJAS), EN EL DOMICILIO SEÑALADO, LA MISMA QUE NO PUDO SER ENTREGADA POR CUANTO, UN PERSONAL DE PORTERIA DEL EDIFICIO, QUIEN NO SE IDENTIFICÓ, SE NEGÓ A REPECEPCIONARLA. ASIMISMO, INFORMO QUE EL DESTINATARIO NO SE ENCONTRABA, NO PERMITIÓ EL INGRESO. DOPY FE.
“(...)”

De las medidas correctivas

17. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de medidas correctivas.

SE RESUELVE

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Repetto Olivares en contra de Constructora e Inmobiliaria 1108 S.A.C por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría cambiado una mayólica rajada en la cocina del departamento del denunciante.

SEGUNDO: Denegar la solicitud de medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento presentada por el señor Roberto Repetto Olivares.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁷.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsquiza Mori, y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO - EGÚSQUIZA ZARIQUIEY
Presidente

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

⁷ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 427 -2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : LA SOCIEDAD CONYUGAL CONFORMADA POR CARLOS EDUARDO LOPEZ-GUERRA ESPINOSA Y VILMA LUZ MANTILLA MUÑOZ (LA SOCIEDAD CONYUGAL)
DENUNCIADOS : INVERSIONES ARISO S.A.C. (ARISO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 25 de febrero de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 31 de octubre de 2013, la sociedad conyugal denunció a ARISO¹ ante la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante la Comisión) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 7 de noviembre de 2011 el denunciado les habría hecho entrega de los departamentos números 301, 401 y 402, ubicados en la Av. Boulevard de Surco N° 470 - 472, distrito de San Boja, los mismos que fueron adquiridos mediante contrato de opción de compra el 9 de setiembre de 2009; y,
 - (ii) cuando se realizó la entrega de los inmuebles, el denunciado se comprometió a entregar a los denunciantes las declaratorias de fábrica, independizaciones y reglamentos internos de los 3 departamentos, lo cual ha incumplido a pesar de haber transcurrido casi 2 años.
2. En atención a ello, la sociedad conyugal solicitó:
 - (i) En calidad de medida correctiva que la denunciada cumpla con entregar las declaratorias de fábrica, independizaciones y reglamentos internos de los 3 departamentos.
 - (ii) El pago de las costas y costos del procedimiento.
2. El 27 de noviembre de 2013, mediante la Resolución de la Secretaría Técnica N° 1, se admitió a trámite la denuncia contra ARISO, estableciéndose como presunto hecho infractor:

"Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de

¹ RUC: 20510516291

Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría incumplido con entregar a los denunciantes las declaratorias de fábrica, independizaciones y reglamentos internos de los 3 departamentos adquiridos.”

3. El 17 de diciembre de 2013, ARISO presentó sus descargos señalando que:
- (i) Lo alegado por la Sociedad Conyugal es falso, ya que ellos tienen conocimiento de que estamos llevando a cabo los trámites de saneamiento legal del inmueble en la Municipalidad de San Borja; y
 - (ii) si bien, por medio de las actas de entregas de los departamentos se comprometieron a entregar toda la documentación pertinente a la titularidad de los inmuebles, también acordamos, que ello ocurriría a los 10 meses posteriores a la emisión del certificado de Conformidad de Obra, y estando que este fue entregado el 22 de mayo de 2013, el límite para entregar toda la documentación vencerá en marzo del año en curso, por lo que aún están dentro del plazo para cumplir lo acordado.

ANÁLISIS

Sobre la infracción al deber de idoneidad

4. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor².

²

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.”

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.- El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la

5. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
6. En ese sentido, en el presente caso, la Sociedad Conyugal manifestó que el denunciando habría incumplido con realizar la entrega de la declaratoria de fábrica, independización y reglamento internos de los tres departamentos que adquirieron producto de un contrato de opción de compra, adjuntaron como medios probatorios el contrato de opción de compra de los inmuebles y tres actas de entrega de los departamentos³.
7. En atención a ello, Ariso negó los hechos denunciados; afirmando que los denunciados tienen conocimiento de que se están realizando a cabo todos los trámites de saneamiento legal del inmueble en la Municipalidad de San Borja, además agregó que, conforme obra de las actas de entrega de los inmuebles, ellos se comprometieron a entregar toda la documentación respecto de los bienes a los 10 meses posteriores a la entrega de la Conformidad de Obra, y teniendo en cuenta que esta se entregó el 22 de mayo de 2013, aún se hallan dentro del plazo para cumplir lo ofrecido.
8. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que, si bien los denunciados han señalado que Ariso habría incumplido con entregar la documentación concerniente a los inmuebles, también se puede verificar que en las tres actas de entrega de los departamentos 301, 401 y 402 se consignó lo siguiente⁴;

(...)CUARTO: LA EMPRESA declara que la Declaratoria de Fábrica, Independización y Reglamento Interno del departamento adquirido, deberá concluirse en un plazo aproximado de 10 meses contados a partir de la entrega del Certificado de Conformidad

prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

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

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

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

³ Ver de fojas 13 a 23 del Expediente.

⁴ Ver fojas de fojas 18 a 23 del Expediente.

de Obra por parte de la municipalidad Distrital de San Borja, fecha en que se entregará la documentación correspondiente(...)"

9. De lo señalado en el párrafo precedente se puede concluir que en la cláusula cuarta de los Certificados de Entrega de los tres departamentos se estableció previamente que se entregarían las Declaratorias de Fábrica, Independizaciones y Reglamentos Internos a los 10 meses posteriores de entregado el Certificado de Conformidad de Obra; en razón a lo señalado, obra en el expediente⁵ que el 22 de mayo de 2013 se hizo entrega de dicho documento, y teniendo en cuenta que los 10 meses posteriores se cumplirán en marzo del 2014 , el denunciado aún se encuentra dentro del plazo en el que se comprometió a entregar la mencionada documentación.
10. A mayor abundamiento, obra también en el expediente⁶ las Solicitudes de Inscripciones de los Títulos de los inmuebles, con lo que además de lo señalado queda acreditado que Ariso está cumpliendo con realizar la tramitación correspondiente a la obtención de los documentos materia de la denuncia dentro del plazo acordado.
11. En virtud a lo expuesto, y en la medida que se ha verificado que Ariso se encuentra aún dentro del plazo en el que se comprometió a entregar la documentación requerida por los denunciantes, corresponde declarar infundada la denuncia presentada por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

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

12. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos solicitados por la denunciante.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia presentada por la Sociedad Conyugal conformado por Carlos Eduardo López-Guerra Espinosa y Vilma Luz Mantilla Muñoz contra Inversiones Ariso S.A.C. , por infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al supuesto incumplimiento de entrega de documentación de los departamentos adquiridos.

SEGUNDO: Denegar las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos, solicitados por la Sociedad Conyugal conformado por Carlos Eduardo López-Guerra Espinosa y Vilma Luz Mantilla Muñoz.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que,

⁵ Ver de fojas 59 al 64 del Expediente.

⁶ Ver fojas 65 y 66 del Expediente.

de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁷. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁸, caso contrario, la resolución quedará consentida⁹.

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente



⁷ **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

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

⁷ "Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

⁸ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL. DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.**- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

⁹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme.**- Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 773-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : ALDO MERINO SÁNCHEZ
CONSUELO JULIA COTILLO BARRANTES
MILENKO CARLOS VOJVODIC GIL
ELIZABETH ELISA TOLEDO LOAYZA
EDUARDO LEÓN LEÓN
JUAN MARTÍN SUYÓN MASÍAS
RICARDO DANIEL SOTO ZÚÑIGA
CARLOS VARGAS TORREJÓN
(LOS PROPIETARIOS)
DENUNCIADOS : MY HOME ORGANIZACION INMOBILIARIA S.A.C. (MY HOME)
INMOBILIARIA CAVALLINI S.A.C. (CAVALLINI)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

MULTA:

Inmobiliaria Cavallini S.A.C.: 0,50 UIT

My Home Organización Inmobiliaria S.A.C.: 2,5 UIT

Lima, 18 de marzo de 2014

ANTECEDENTES

1. El 16 de septiembre de 2013, los propietarios denunciaron a My Home¹ por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) My Home entregó el edificio “Cavallini – San Borja” (en adelante, el edificio) donde se encuentran sus inmuebles, incumpliendo con lo ofrecido respecto a la puerta principal, siendo que la misma no contaba con marco; jalador; y, brazo hidráulico.
 - (ii) La bomba de agua que instaló funciona día y noche sin parar, causando ruidos molestos que perturban a los propietarios.
 - (iii) My Home no instaló una conexión que permita abastecer al edificio con agua proveniente de la calle, lo que generaba que cuando no hay fluido eléctrico, la bomba de agua deje de funcionar, quedándose sin agua.

¹ Con RUC N° 20110557966.

- (iv) Todos los departamentos fueron entregados con tomacorrientes con configuración de espiga redonda, lo cual no les permite conectar enchufes convencionales que traen los aparatos eléctricos, obligándolos a usar adaptadores que podrían causar cortos circuitos.
 - (v) No cumplió con instalar las jardineras.
2. Los denunciantes solicitaron como medidas correctivas lo siguiente:
- (i) Realizar el cambio de la cerradura de la puerta principal, por una cerradura de manija, instalar freno hidráulico, un paflón de acero en la puerta y un jalador sobre el citado paflón.
 - (ii) Instalar un “by pass” en la tubería principal para que el agua circule desde el exterior.
 - (iii) Realizar los trabajos necesarios para reducir el ruido que produce la bomba de agua.
 - (iv) El cambio de la totalidad de los tomacorrientes instalados en los departamentos por otros de marca BTICINO MODELO SCHUKO.
 - (v) Finalizar la elaboración de las jardineras.
3. Asimismo, solicitaron el pago de las costas y costos del procedimiento.
4. Mediante Resolución N° 1 de fecha 6 de noviembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por los denunciantes, estableciendo como presuntos hechos infractores los siguientes:
- “PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia presentada el 16 de septiembre de 2013 por el señor Aldo Merino Sánchez, la señora Consuelo Julia Cotillo Barrantes, el señor Milenko Carlos Vojvodic Gil, la señora Elizabeth Elisa Toledo Loayza, el señor Eduardo León León, el señor Juan Martín Suyón Masías, el señor Ricardo Daniel Soto Zúñiga y el señor Carlos Vargas Torrejón en contra de MY HOME ORGANIZACIÓN INMOBILIARIA S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando los siguientes hechos:*
- (i) *El presunto incumplimiento de la empresa denunciada respecto de las características de la puerta principal, la misma que no ofrecería seguridad alguna, al no contar con elementos básicos como marco, jalador y brazo hidráulico;*
 - (ii) *la presunta instalación de una bomba de agua que funcionaría día y noche sin parar, causando ruidos molestos que perturbaría a los propietarios;*
 - (iii) *cuando no hay fluido eléctrico los propietarios no tendrían el servicio de agua, ya que no habría instalado una conexión que permita abastecer el edificio con agua proveniente de la calle;*
 - (iv) *la presunta entrega de los departamentos con tomacorrientes con configuración de espiga redonda, en los cuales no sería posible conectar los enchufes convencionales con los que cuentan los aparatos eléctricos, lo cual obligaría a usar adaptadores que podrían causar cortos circuitos; y*
 - (v) *el presunto incumplimiento en la entrega de las jardineras terminadas.” [sic]*
5. My Home presentó su escrito de descargos, a través del cual indicó lo siguiente:

- (i) Siempre trató de mantener comunicación con los propietarios de los departamentos a fin de dar respuesta a sus observaciones y llegar a una solución.
 - (ii) Los propietarios presentaron un reclamo ante el Servicios de Atención al Ciudadano del Indecopi (en adelante, el SAC) por los mismos hechos denunciados, llegando a un acuerdo conciliatorio; sin embargo, el SAC les solicitó como único requisito, la presentación del poder de representación de la persona que firmaría el acta correspondiente. No obstante, nunca cumplieron con lo requerido, teniendo como no celebrado dicho acuerdo.
 - (iii) La puerta principal cumple con todas las medidas preventivas y de seguridad, pese a ello, ofrecieron cambiar algunos detalles a fin de generar mayor seguridad, de acuerdo a lo ofrecido en la audiencia de conciliación llevada a cabo en el SAC.
 - (iv) La bomba de agua cumple con los estándares de instalación correspondientes, la misma que ha sido instalada en los otros edificios que se están construyendo, sin que se presente algún problema, pese a ello, se ofreció impermeabilizar el cuarto de bomba de agua, a fin de disminuir el ruido alegado por los denunciantes, de acuerdo a lo ofrecido en la audiencia de conciliación llevado a cabo en el SAC.
 - (v) Los propietarios señalaron que se quedaban sin agua cuando no había fluido eléctrico, por lo que se les ofreció instalar un “by pass” en el sistema de abastecimiento de agua, de acuerdo a lo ofrecido en la audiencia de conciliación llevada a cabo en el SAC., pese a que la instalación de la bomba se había efectuado de acuerdo a los planos aprobados por la Municipalidad de San Borja.
 - (vi) Instalaron los tomacorrientes tipo III, en la línea 250-V, siendo que los mismos eran los más adecuados y seguros, precisando que dicha información fue confirmada por la Cámara Peruana de la Construcción (en adelante, CAPECO).
 - (vii) Nunca ofreció la construcción de jardineras, siendo que en las carpetas informativas se señaló que las imágenes eran referenciales.
6. Mediante escrito del 20 de noviembre de 2013, los propietarios señalaron que la denuncia también estaba dirigida contra Cavallini², sobre los mismos hechos denunciados, salvo el presunto incumplimiento de la instalación de las jardineras.
7. Mediante Resolución N° 2 de fecha 15 de enero de 2014, la Secretaría Técnica, admitió a trámite la denuncia presentada por los propietarios contra Cavallini, estableciendo como presuntos hechos infractores los siguientes:

“(…)

QUINTO: *sin perjuicio de lo resuelto mediante Resolución N° 1 de fecha 6 de noviembre de 2013, admitir a trámite la denuncia de fecha 16 de septiembre de 2013 presentada por el señor Aldo Merino Sánchez, a título personal y en representación de los propietarios del Edificio Cavallini en contra de INMOBILIARIA CAVALLINI S.A.C. por resunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*

²

Con RUC N° 20544205529.

- (i) no habría cumplido con las características de la puerta principal, la misma que no ofrecería seguridad alguna, al no contar con elementos básicos como marco, jalador y brazo hidráulico;
 - (ii) habría instalado una bomba de agua que funcionaría día y noche sin parar, causando ruidos molestos que perturbaría a los propietarios
 - (iii) cuando no hay fluido eléctrico los propietarios no tendrían el servicio ya que CAVALLINI no habría instalado una conexión que permita abastecer el edificio con agua proveniente de la calle;
 - (iv) habría entregado los departamentos con tomacorrientes con configuración de espiga redonda, en los cuales no sería posible conectar los enchufes convencionales con los que cuentan los aparatos eléctricos, lo cual obligaría a usar adaptadores que podrían causar cortos circuitos.
8. Cavallini presentó su escrito de descargos, el cual contiene los mismos argumentos de defensa señalados por My Home, señalando adicionalmente que todas las conversaciones que mantuvo My Home con los propietarios, así como las propuestas conciliatorias que se efectuaron con posterioridad, fueron efectuadas en su representación.

ANÁLISIS

Sobre la afectación al deber de idoneidad

9. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor³.

³ Los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor señalan que:

“Artículo 18º.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19º.- Obligación de los proveedores

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

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

En materia de idoneidad, se tiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para

10. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

- **Respecto a la responsabilidad de My Home y Cavallini**

(i) *Sobre las características de la puerta principal*

11. Los denunciantes señalaron que My Home y Cavallini no cumplieron con entregar la puerta principal del edificio con las siguientes características: (i) marco; (ii) jalador; y, (iii) brazo hidráulico.

12. Por su parte, las denunciadas señalaron que no ofrecieron una puerta con las características señaladas por los denunciantes.

a. *Respecto al marco de la puerta*

13. Al respecto, obra en el expediente, en calidad de medio probatorio, el documento denominado "Acta de acabados"⁴, en la cual se detallan los acabados que tendrán las áreas comunes.

14. Del citado medio probatorio, no ha quedado acreditado que las empresas denunciadas le hayan ofrecido a los denunciantes que la puerta principal cuente con un marco.

15. No obstante, de acuerdo a los usos y costumbres del mercado, un consumidor esperaría que la puerta colocada en su domicilio cuente con un marco, por lo que, en caso de no darse dicha situación, el proveedor deberá de informarle al consumidor que la puerta instalada no contará con un marco, ya sea que el motivo sea por el diseño de la puerta instalada, entre otros. Sin embargo, ello no

los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

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

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

⁴ Documento adjunto como "Anexo" al contrato de compra venta firmado por los denunciantes. Ver fojas 150 al 151 del Expediente.

sucedió.

16. Por ello, a criterio de este Colegiado, la puerta que se instaló en el edificio donde se encuentran ubicados los inmuebles de los denunciantes, debió contar con un marco, hecho que no sucedió.
17. Por lo antes citado, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia contra My Home y Cavallini, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

b. Respecto al jalador y brazo hidráulico de la puerta

18. Obra en el expediente el documento denominado "Acta de acabados", en la cual se detallan los acabados con los que contará las áreas comunes. Sin embargo, de dicho medio probatorio, no se observa que las empresas denunciadas le hayan ofrecido a los denunciantes que la puerta principal tenga instalado un jalador; y, un brazo hidráulico.
19. Cabe precisar que, adicionalmente, los denunciantes no han presentado medio probatorio alguno en donde se verifique que las empresas denunciadas se comprometieron a instalar un jalador y un brazo hidráulico para la puerta principal del Edificio materia de denuncia.
20. Cabe precisar que, si bien existió una propuesta conciliatoria por parte de las denunciadas a los propietarios, ofreciéndoles la instalación de las características que solicitaron para la puerta principal, dicha propuesta fue efectuada en el marco de una audiencia de conciliación efectuada en el SAC, la misma que quedó sin efecto, en la medida que la persona que se hizo presente en la citada audiencia en representación de los propietarios del edificio, no cumplió con presentar los poderes respectivos, por lo que dicha propuesta no se debe de entender como una aceptación de responsabilidad por parte de las denunciadas.
21. Por lo expuesto, al no quedar acreditado el presente hecho denunciado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia contra My Home y Cavallini, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

(ii) Sobre la bomba de agua que causaría ruidos molestos

22. Los propietarios señalaron que My Home y Cavallini, instalaron una bomba de agua, la cual funciona de día y de noche, causando ruidos molestos que los perturban.
23. Al respecto, los denunciantes no han señalado si la bomba de agua estuvo funcionando las 24 horas del día o por periodos de tiempo del día, de tarde o de noche.
24. Por lo general, se debe tener en cuenta que la puesta en marcha de una bomba de agua normalmente genera ruido, en el periodo de tiempo que es activada.

25. En todo caso, correspondía a los denunciantes demostrar de manera objetiva que el ruido generado por la bomba de agua constituye un defecto, probablemente por el mal funcionamiento o algún desperfecto de la misma, lo cual pudo ser acreditado mediante un informe técnico; sin embargo, de los medios probatorios ello no se ha verificado.
26. Cabe precisar que, si bien existió una propuesta conciliatoria por parte de las denunciadas a los propietarios, ofreciéndoles la instalación de un cuarto que asile el ruido ocasionado por la bomba de agua, dicha propuesta fue efectuada en el marco de una audiencia de conciliación efectuada en el SAC, la misma que quedó sin efecto, en la medida que la persona que se hizo presente en la citada audiencia en representación de los propietarios del edificio, no cumplió con presentar los poderes respectivos, por lo que dicha propuesta no se debe de entender como una aceptación de responsabilidad por parte de las denunciadas.
27. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia contra My Home y Cavallini, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
(iii) Sobre la falta de conexión para abastecer con agua al edificio
28. Los propietarios señalaron que los denunciados debieron instalar una conexión que permita abastecer el edificio con agua proveniente de la calle, en la medida que, cuando no hay fluido eléctrico, la bomba de agua no funciona.
29. Al respecto, se ha verificado que el Reglamento Nacional de Edificaciones señala la obligatoriedad de contar con una bomba de agua. Sin embargo, dicho Reglamento no señala la obligatoriedad de instalar conexiones adicionales a la bomba de agua.
30. Por ello, los denunciados no estaban obligados a instalar en el edificio de los denunciantes la conexión solicitada.
31. Cabe precisar que, los denunciantes no han presentado medio probatorio alguno, como por ejemplo, informes técnicos, en donde se pueda verificar la necesidad de instalar una conexión adicional a la bomba de agua.
32. Asimismo, cabe precisar que si bien existió una propuesta conciliatoria por parte de las denunciadas a los propietarios, ofreciéndoles la instalación de un "by pass" para el sistema de abastecimiento de agua del edificio, dicha propuesta fue efectuada en el marco de una audiencia de conciliación efectuada en el SAC, la misma que quedó sin efecto, en la medida que la persona que se hizo presente en la citada audiencia en representación de los propietarios del edificio, no cumplió con presentar los poderes respectivos, por lo que dicha propuesta no se debió de entender como una aceptación de responsabilidad por parte de las denunciadas.
33. Por lo expuesto, al no quedar acreditado el presente hecho denunciado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia contra My Home y

Cavallini, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

(iv) *Sobre la instalación de tomacorrientes con configuración de espiga redonda*

34. Los propietarios señalaron que My Home y Cavallini instalaron tomacorrientes con configuración de espiga redonda, en los cuales no era posible conectar los enchufes convencionales.
35. Obra en el expediente el documento denominado “Acta de acabados”, del cual se verifica que los denunciados sólo ofrecieron instalar interruptores y tomacorrientes, sin especificar una característica determinada para los tomacorrientes que se instalaron en el edificio.
36. Si perjuicio de ello, los denunciados señalaron que los tomacorrientes instalados eran los de tipo III, en la línea 250-V, los cuales eran los más adecuados y seguros, adjuntando como medio probatorio el informe técnico emitido por CAPECO⁵:

(...)

Si bien no todos los equipos electrónicos tienen enchufes de tres espigas redondas (2 polos + tierra), el Código Eléctrico obliga a que todos los tomacorrientes deben estar preparados para los equipos que tengan esa tercera espiga redonda a tierra; Por lo tanto ya no son admitidos los tomacorrientes bipolares (2P); Solamente se admiten los tomacorrientes bipolares + tierra (2P + T).

Con relación a su consulta se determina que:

Es correcto el uso de Tomacorrientes Tipo III en Línea 250V, 10 A, y son los recomendados por NTP/IEC 60884-1:2007, siendo los más adecuados para evitar posibles accidentes.

(...)

37. Del medio probatorio citado, se observa que CAPECO señaló que los tomacorrientes instalados por los denunciados eran los más recomendados, pues brindaban mayor seguridad.
38. Por ello, si bien no ha quedado acreditado un compromiso por parte de los denunciados de instalar un tipo específico de tomacorrientes, ha quedado acreditado que los instalados son los más idóneos, brindando mayor seguridad a los propietarios.
39. Por lo expuesto, en la medida que no ha quedado acreditado la falta de idoneidad en el servicio prestado por los denunciados, corresponde declarar infundado el presente extremo denunciado contra My Home y Cavallini, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

- **Respecto a la responsabilidad de My Home**

⁵ Ver foja 75 del Expediente.

(i) *Sobre la instalación de las jardineras*

40. Los propietarios señalaron que My Home no cumplió con instalar las jardineras que habían ofrecido en los folletos de la publicidad del Edificio.
41. A efectos de acreditar lo alegado, los propietarios presentaron el folleto del edificio "Cavallini – San Borja"⁶, en donde se verifica lo siguiente:



42. Del medio probatorio antes citado, queda acreditado que estaban diseñadas unas jardineras para el edificio de los propietarios.
43. Sin embargo, My Home señaló nunca ofrecieron instalar jardineras, siendo que el folleto entregado a los propietarios sólo mostraba imágenes referenciales.
44. De la verificación del folleto entregado como medio probatorio por parte de los denunciantes, se verifica que el denunciado consignó que las imágenes ofrecidas eran referenciales y podrían sufrir modificaciones en el transcurso del proyecto.
45. Sobre el particular, esta Comisión considera que, el hecho de que el proveedor denunciado haya indicado que las imágenes eran referenciales y podrían sufrir modificaciones en el transcurso del proyecto, no exonera de responsabilidad a My Home, ya que con la publicidad generó la expectativa en el consumidor de que en el exterior del edificio iban a instalar unas jardineras. Es más, en el contrato de compraventa, respecto de las áreas comunes, no se señaló lo contrario⁷.
46. En ese sentido, la empresa denunciada debió cumplir con lo ofrecido inicialmente, siendo que decir lo opuesto, podría provocar que los proveedores

⁶ Ver foja 183 del Expediente.

⁷ Ver fojas 139 al 167 del Expediente.

en el mercado tengan la posibilidad de alterar elementos esenciales de los productos o servicios que ofrecen alegando que la información o las imágenes publicitarias son referenciales.

47. En todo caso, el denunciado tenía la obligación de informar a los propietarios que no se iban a construir las jardineras publicitadas en el folleto correspondiente, a fin de que éstos pudieran tomar conocimiento de ello y tomar la decisión de continuar con la compra de los inmuebles o desistirse ante la modificación del bien adquirido. Sin embargo, no lo hizo.
48. Por lo expuesto, y en tanto ha quedado acreditado que la denunciada no cumplió con instalar las jardineras ofrecidas, corresponde declarar fundado el presente extremo denunciado contra My Home, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre las medidas correctivas solicitadas

49. Los artículos 114°, 115° y 116° de la Ley N° 29571, Código⁸, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
50. Al respecto, ha quedado acreditado que My Home y Cavallini no instalaron un marco en la puerta principal del ingreso al edificio de los propietarios.
51. Adicionalmente, ha quedado acreditado que My Home no entregó las jardineras ofrecidas mediante el folleto informativo del edificio de los propietarios.
52. Por ello, este Colegiado considera que corresponde ordenar a My Home y Cavallini, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumplan con instalar un marco en la puerta principal del ingreso al edificio de los propietarios.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.-** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

53. Asimismo, este Colegiado considera que corresponde ordenar a My Home, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con construir las jardineras en el edificio, ofrecidas a los propietarios mediante la publicidad del folleto del inmueble.
54. Cabe precisar que los propietarios solicitaron en calidad de medidas correctivas lo siguiente: (i) realizar el cambio de la cerradura de la puerta principal, por una cerradura de manija, instalar freno hidráulico, un paflón de acero en la puerta y un jalador sobre el citado paflón; (ii) instalar un "by pass" en la tubería principal para que el agua circule desde el exterior, en caso de corte de fluido eléctrico que impida el funcionamiento de la bomba de agua; (iii) realizar los trabajos necesarios para reducir el ruido que produciría la bomba de agua; (iv) el cambio de la totalidad de los tomacorrientes instalados en los departamentos por otros de marca BTICINO MODELO SCHUKO.
55. Al respecto, en la medida que sólo ha quedado acreditado que My Home y Cavallini no instalaron un marco en la puerta principal del ingreso al edificio, así el hecho que My Home no instaló las jardineras ofrecidas, corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas en el párrafo precedente, puesto que no guardan relación con las infracciones cometidas por las denunciadas
56. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la parte denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código⁹, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción¹⁰.
57. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar las medidas correctivas a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹¹.

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

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

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.- (...)** 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el

Graduación de la Sanción

58. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas cometidas por My Home y Cavallini, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
59. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹².
60. En este punto de la denuncia, la Comisión ha considerado los siguientes criterios para graduar la sanción en el presente caso:
- a. Respecto al marco de la puerta principal
 - (i) **Daño al Consumidor:** se ha generado un daño a los denunciados, ya que vieron perjudicada su propiedad, en la medida que no se le instaló un marco a la puerta principal del Edificio materia de denuncia, hecho que configura infracción, contraviniendo la normativa correspondiente.
 - (ii) **Efecto generado en el mercado:** se ha producido un daño al mercado y desconfianza en los consumidores, quienes tienen una legítima expectativa de que el proveedor las áreas comunes del Edificio de los inmuebles adquiridos con las características mínimas ofertadas en el mercado.
 - (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** la Comisión considera que la conducta infractora verificada en el presente caso tiene una posibilidad de detección alta, pues todo consumidor puede verificar que la puerta principal no fue entregada con las características que esperaba, teniendo los incentivos suficientes para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.

artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.-** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

61. Por lo expuesto, bajo un análisis de ponderación, de razonabilidad y proporcionalidad, esta Comisión considera que es pertinente sancionar a My Home y Cavallini con una multa ascendente a MEDIA (0,50) UIT, cada uno.
- b. Respecto a la instalación de las jardineras
- (i) **Daño al Consumidor:** está constituido por la afectación al patrimonio de los consumidores, en la medida que pagó un determinado precio por un bien que finalmente no guarda correspondencia con lo ofrecido por My Home, siendo que no recibió lo que se le indicó inicialmente, ya que el edificio materia de denuncia, no contaba con las jardineras ofrecidas.
 - (ii) **Efecto generado en el mercado:** se ha producido un daño al mercado y desconfianza en los consumidores, quienes tienen una legítima expectativa de que el proveedor cumpla con entregar un inmueble con las características a las que se comprometió.
 - (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** La Comisión considera que la conducta infractora verificada en el presente caso tiene una posibilidad de detección alta, pues todo consumidor que conoce la negativa de un proveedor de cumplir con los acuerdos pactados, tendrá los incentivos suficientes para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.
62. Por lo expuesto, bajo un análisis de ponderación, de razonabilidad y proporcionalidad, esta Comisión considera que es pertinente sancionar a My Home con una multa ascendente a DOS (2) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

63. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹³, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciados o el INDECOPI.
64. En la medida que han quedado acreditada la infracción cometida por My Home y Cavallini, la Comisión considera que corresponde ordenarles el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, los proveedores denunciado deberán cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a los propietarios las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/. 36,00.
65. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciados podrán solicitar el reembolso de los

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Aldo Merino Sánchez, Consuelo Julia Cotillo Barrantes, Milenko Carlos Vojvodic Gil, Elizabeth Elisa Toledo Loyza, Eduardo León León, Juan Martín Suyón Masías, Ricardo Daniel Soto Zúñiga y Carlos Vargas Torrejón contra My Home Organización Inmobiliaria S.A.C. e Inmobiliaria Cavallini S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se ha verificado que las empresas denunciadas no cumplieron con instalar un marco para la puerta principal del edificio de los propietarios.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Aldo Merino Sánchez, Consuelo Julia Cotillo Barrantes, Milenko Carlos Vojvodic Gil, Elizabeth Elisa Toledo Loyza, Eduardo León León, Juan Martín Suyón Masías, Ricardo Daniel Soto Zúñiga y Carlos Vargas Torrejón contra My Home Organización Inmobiliaria S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se ha verificado que la empresa denunciada no cumplió con entregar las jardineras ofrecidas.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Aldo Merino Sánchez, Consuelo Julia Cotillo Barrantes, Milenko Carlos Vojvodic Gil, Elizabeth Elisa Toledo Loyza, Eduardo León León, Juan Martín Suyón Masías, Ricardo Daniel Soto Zúñiga y Carlos Vargas Torrejón contra My Home Organización Inmobiliaria S.A.C. e Inmobiliaria Cavallini S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes extremos denunciados: (i) la puerta principal debía de contar con jalador y brazo hidráulico; (ii) instalación de una bomba de agua que funcionaría día y noche sin parar, causando ruidos molestos que perturbaría a los propietarios; (iii) no habrían instalado una conexión que permita abastecer al edificio con agua; (iv) habrían entregado los departamentos con tomacorrientes con configuración de espiga redonda, en los cuales no sería posible conectar los enchufes convencionales con los que cuentan los aparatos eléctricos, lo cual obligaría a usar adaptadores que podrían causar cortos circuitos.

CUARTO: ordenar a My Home Organización Inmobiliaria S.A.C. e Inmobiliaria Cavallini S.A.C., en calidad de medida correctiva que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumplan con instalar un marco en la puerta principal del edificio de los propietarios.

QUINTO: ordenar a My Home Organización Inmobiliaria S.A.C., en calidad de medida correctiva que en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con construir las jardineras en el edificio, ofrecidas a los propietarios mediante la publicidad del folleto del edificio "Cavallini – San Borja".

SEXTO: sancionar de acuerdo al siguiente detalle:

- **My Home Organización Inmobiliaria S.A.C.:**

HECHO INFRACTOR	MULTA A IMPONER
- No instaló un marco para la puerta principal del edificio de los propietarios.	0,50 UIT
- No cumplió con instalar las jardineras ofrecidas	2 UIT
MULTA FINAL	2,5 UIT¹⁴

- **Inmobiliaria Cavallini S.A.C.:**

HECHO INFRACTOR	MULTA A IMPONER
- No instaló un marco para la puerta principal del edificio de los propietarios.	0,50 UIT

Dichas multas serán rebajadas en 25% si las empresas denunciadas cancelan el monto de las mismas con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de las mismas, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: disponer la inscripción de My Home Organización Inmobiliaria S.A.C. e Inmobiliaria Cavallini S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

OCTAVO: ordenar a My Home Organización Inmobiliaria S.A.C. e Inmobiliaria Cavallini S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumplan con pagar a los denunciados las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciados podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

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

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

NOVENO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁷.

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente



¹⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807.-** Modificase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

¹⁷ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme.-** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 983-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : ZULMA MEZA CALVO (LA SEÑORA MEZA)
JORGE HANS VASSALLO DOMINGUEZ (EL SEÑOR VASSALLO)
EMILIO MENDOZA CALDAS (EL SEÑOR MENDOZA)
JUAN MELLADO VALENZUELA (EL SEÑOR MELLADO)
KATHERINE MORALES CHUE (LA SEÑORA MORALES)
CARLOS OSWALDO ALJOVÍN ARÁMBULO (EL SEÑOR ALJOVÍN)
KATY JIMENEZ ÁVILA (LA SEÑORA JIMENEZ)
EDSON PAVEL IPENZA ALDAZABAL (EL SEÑOR IPENZA)
JULIO LLORENTE FLORES (EL SEÑOR LLORENTE)
AGUSTÍN MAURICIO MALPARTIDA (EL SEÑOR MAURICIO)
MANUEL RODRIGUEZ REYES (EL SEÑOR RODRIGUEZ)
DENUNCIADA : INVERSIONES EN INMUEBLES LIMA S.A.C.
(INVERSIONES EN INMUEBLES)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN EDIFICIOS COMPLETOS

SANCIÓN: 20.25 UIT

Lima, 15 de agosto de 2013

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 17 de diciembre de 2012, complementado con el escrito del 21 de marzo de 2013, los señores Aljovín, Meza, Vasallo, Mendoza, Mellado, Morales, Jimenez; Ipenza, Llorente, Mauricio y Rodríguez denunciaron a INVERSIONES EN INMUEBLES por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código) señalando que:

- (i) Desde marzo de 2012, mes en que fueron entregados los departamentos, tanto las áreas comunes del edificio donde habitan los denunciantes, así

como los departamentos de los propietarios, presentaron una serie de defectos.

- (ii) La empresa denunciada no les entregó los siguientes documentos:
- El manual de funcionamiento del ascensor de minusválidos.
 - Los planos originales de áreas comunes e individuales.
 - El documento de aprobación de la Municipalidad de San Borja y Defensa Civil que indique que la construcción del edificio cumple con los requisitos de ley para Edificación Nueva del 2010.
 -
- (iii) El proveedor denunciado no cumplió con explicarles el manejo de las bombas, pese a que se comprometió a ello.
- (iv) INVERSIONES EN INMUEBLES no cumplió con reembolsar el pago del mes de julio 2012, ni el monto diferencial del mes de agosto de 2012, correspondiente al servicio de agua, pues no se cumplió oportunamente con el cambio de la tarifa industrial a multifamiliar doméstico.
- (v) El edificio no contaría con la conformidad de obra necesaria para inscribir cada departamento en la Municipalidad de San Borja.

2. En atención a ello, los denunciantes solicitaron lo siguiente:

- (i) Se ordene a la empresa denunciada reparar los defectos alegados.
- (ii) Se sancione a la denunciada.
- (iii) Se registre a la denunciada en el link del Indecopi "Reporte de denunciados en Protección al Consumidor".
- (iv) Se ordene a la inmobiliaria el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 2 de fecha 22 de abril del 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada por los denunciantes contra INVERSIONES EN INMUEBLES en los siguientes términos:

"(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 17 de diciembre de 2012, presentada por los señores Zulma Meza Calvo, Jorge Hans Vassallo Domínguez, Emilio Mendoza Caldas, Juan Mellado Valenzuela, Catherine Morales Chue, Katy Jimenez Ávila, Edson Pavel Ipenza Aldazabal, Julio Llorente Flores, Agustín Mauricio Malpartida, Manuel Rodríguez Reyes y Carlos Aljovín Arámbulo por:

(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría entregado a los denunciantes un inmueble con los siguientes defectos en áreas comunes:

- No se habría colocado los listones de madera en la fachada del edificio, lo cual no coincide con el acabado ofrecido en el brochure.
- Habría acumulación de agua en la zona de donde se encuentra el motor del ascensor de minusválidos cada vez que llueve.
- Habría rajaduras en las paredes del tragaluz del 2° al 7° piso.
- No se habría reducido el largo de la jardinera para facilitar el ingreso a los estacionamientos, pese a que lo acordaron.

- *Habría una mala instalación del visor del ascensor, pues debería estar en recepción y no en el sótano.*
 - *El ascensor presentaría fallas continuas pues reiteradamente personas se quedarían atrapadas.*
 - *La ventilación de los depósitos no sería suficiente.*
 - *Los depósitos del 6º con el 7º piso así como los del 10º con el 11º y 12º piso estarían interconectados, lo cual atentaría la privacidad.*
 - *Debería pedir permiso para la limpieza de columnas.*
 - *El sistema de ventanas exteriores hacia la Avenida San Borja Sur no protegería contra la contaminación sonora pues permitiría que el sonido sobrepase el límite permisible de decibeles.*
 - *Los timers de alumbrado consumirían mucha energía eléctrica en las luces de áreas comunes, escaleras de emergencia y estacionamientos.*
 - *El cuarto de tablero eléctrico general del sótano no estaría limpio ni desocupado, cuando por razones de seguridad debería estar libre.*
- (ii) *Presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría entregado a los denunciados un inmueble con los siguientes defectos en áreas individuales conforme lo siguiente:*

Departamento N° 101

- *El intercomunicador no funcionaría*
- *Las tuberías que bajan de los desagües emitirían ruidos espantosos reiteradamente.*
- *Las lunas colocadas no cumplirían con el espesor estipulado.*

Departamento N° 102

- *La pared del borde interno de la puerta de entrada del departamento estaría rajándose.*
- *Debería cambiar el tomacorriente ubicado frente a la puerta de ingreso del departamento.*
- *Faltaría la entrega del vidrio templado y soportes en la cocina.*
- *No se habría corregido la colocación de la tapa de válvula en el baño de servicio.*
- *No habría arreglado el desfogue del inodoro del baño de visitas.*
- *La ventana del baño de visitas no estaría encuadrada, lo cual impediría que se cierre adecuadamente.*
- *El agua del lavadero del baño de visitas pasaría demasiado lento lo cual ocasionaría atoro.*
- *La grifería de la tina del baño principal gotearía.*
- *Los cristales templados instalados en las ventanas del departamento no cumplirían con las medidas ofrecidas según contrato.*
- *Habrían rajaduras en la estructura.*
- *No se habría pintado la jardinera exterior.*
- *No le entregaría el inodoro que habría adquirido.*
- *Por el tragaluz de ventilación del baño del cuarto principal se filtrarían los gases de los vehículos que se estacionarían en el primer nivel.*

Departamento N° 201

- *Las lunas colocadas en el departamento no contarían con el espesor de 6mm estipulado en el contrato.*
- *Las lunas no se encontrarían correctamente selladas, lo cual permitiría que ingrese el aire.*
- *Existiría fuga de agua en los inodoros.*
- *Las visagras de todas las puertas emitirían ruidos al maniobrarlas.*

Departamento N° 301

- Las ventanas de los cuartos serían muy delgadas y tampoco son templadas, lo cual permitiría el paso del aire.
- Faltaría reparar rajaduras de la cocina y cuartos.
- El departamento no contaría con numeración.
- La puerta principal y las de los cuartos sería muy delgadas y sonarían con el viento.
- La mayólica de 2 baños estaría dañada.
- Las ventanas que dan al tragaluz serían delgadas y no permitirían cerrarlas correctamente.
- La pared de la entrada al piso 4 de su departamento estaría sucia.
- No se habría colocado la puerta que divide el baño y el cuarto de servicio.

Departamento N° 302

- Los vidrios de las ventanas interiores instalados medirían 4mm cuando deberían tener 6mm según Memoria Descriptiva.
- Las pestañas de los vidrios de las ventanas interiores, de la lavandería y del cuarto de servicio serían delgadas y permitirían el ingreso del aire.
- No se habría cambiado el vidrio roto de la ventana del dormitorio secundario.
- No se habría colocado las ventanas en el pasadizo de la cocina a la lavandería ni tampoco la que correspondería al cuarto de servicio.

Departamento N° 401

- Las lunas de las ventanas no cumplirían con lo ofrecido.

Departamento N° 501

- No se habría reparado el intercomunicador.
- No se habría colocado la fragua en los baños principal, secundario así como tampoco en el de visita.
- No se habría reparado la chapa de la puerta principal.
- No se habrían cambiado los vidrios interiores de los cuartos, cocina y baños de 4mm a 6mm.
- Sólo funcionarían un lado de los tomacorrientes dobles.
- No se habría revisado las luces del pasadizo y baño principal.

Departamento N° 601

- Los vidrios del departamento serían de 4mm cuando deben ser de 6mm.
- Las felpas de las ventanas serían muy delgadas y permitirían la filtración de aire.
- El pulsador del timbre no funcionaría.
- No se habría terminado la reparación de fuga de agua en la sala comedor.
- La grifería de la ducha del baño secundario gotearía.
- El baño perdería mucha agua.

Departamento N° 701

- Las ventanas de los cuartos secundarios, cocina, baños secundarios, cuarto principal, baños principal, baño de visita y sala de estar medirían 4mm cuando deberían medir 6mm según lo ofrecido.
- Uno de los cuartos secundarios tendría una mancha de humedad en la pared.
- No se habría efectuado el retoque de pintura tipo barniz en la baranda de la escalera.
- Existiría un desnivel entre la última grada de la escalera y el filo del zócalo del segundo piso.
- Existiría una rajadura por desprendimiento entre la pared y el zócalo del piso en la escalera.
- El filo del zócalo de la escalera y el piso del segundo piso estarían mal colocados pues sobresaldrían.
- El porcelanato del baño secundario estarían rotos en el filo.

Departamento Nº 702

- Los tomacorrientes de la zona de lavandería y terraza colocados no serían los adecuados para ambientes exteriores.
- No contaría con depósito, pues aún no se construirían las puertas de su depósito.
- No funcionaría el intercomunicador del departamento.
- Las trampas de aguas de los lavaderos no funcionarían.
- No saldría agua por el grifo de la izquierda del lavadero de la lavandería.
- Saldría poco agua del grifo de la izquierda del baño de servicio.
- El portero no funcionaría.
- El timbre no funcionaría.
- El vidrio de las lunas interiores sería de 4mm
- La felpa de las ventanas no estaría sellada y permitiría el ingreso del aire.
- No se encontrarían los puntos para la conexión de la terma eléctrica.
- La chapa del depósito del segundo piso del duplex no funcionaría y no tendría llave.
- No se habría colocado la puerta que separa el baño de servicio del cuarto de servicio.

(iii) Presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con explicar el manejo de las bombas pese a que se comprometió.

(iv) Presunta infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con reembolsar el pago del mes de julio 2012 ni el monto diferencial del mes de agosto de 2012, correspondiente al servicio de agua.

(v) Presunta infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría entregado a los denunciados un inmueble que no contaría con la conformidad de obra necesaria para inscribir cada departamento en la Municipalidad.

(vi) Presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar los siguientes documentos:

- El manual de funcionamiento del ascensor de minusválidos
- Planos originales de áreas comunes e individuales.
- Documento de aprobación de la Municipalidad de San Borja y Defensa Civil.

(...)” (sic)

4. En su defensa, INVERSIONES EN INMUEBLES negó su responsabilidad respecto de algunos de los defectos imputados e informó que reparó otros, argumentos que se analizará de forma posterior en la presente Resolución.
5. El 20 de mayo de 2013, la Secretaría Técnica realizó una inspección en el inmueble materia de la denuncia a fin de verificar los hechos imputados.
6. Mediante Resolución Nº 7 del 5 de junio de 2013, la Secretaría Técnica, amplió los hechos imputados estableciendo lo siguiente:

“(…)”

PRIMERA: Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución Nº 2, se resuelve ampliar la imputación de cargos respecto de la denuncia presentada por los señores Zulma Meza Calvo, Jorge Hans Vassallo Domínguez, Emilio Mendoza Caldas, Juan Mellado Valenzuela, Catherine Morales Chue, Katy Jimenez Ávila, Edson Pavel Ipenza

Aldazabal, Julio Llorente Flores, Agustín Mauricio Malpartida, Manuel Rodríguez Reyes y Carlos Aljovín Arámbulo, estableciendo adicionalmente, la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, en tanto Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. habría vendido como estacionamiento el espacio ubicado detrás de los estacionamientos N° 7 y 8° pese a que inicialmente lo habría ofrecido como área libre o almacén.

(...)"

7. El 12 de junio del 2013, la empresa denunciada indicó que el espacio ubicado detrás de los estacionamientos N° 7 y 8 siempre fue consignado como estacionamiento N° 12 y depósito N° 3, y no como área libre.

ANÁLISIS

Cuestión Previa

Sobre las imputaciones realizadas

8. Tal como ha sido señalado en los párrafos precedentes, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia presentada por los denunciantes, estableciendo lo siguiente:

"(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 17 de diciembre de 2012, presentada por los señores Zulma Meza Calvo, Jorge Hans Vassallo Domínguez, Emilio Mendoza Caldas, Juan Mellado Valenzuela, Catherine Morales Chue, Katy Jimenez Ávila, Edson Pavel Ipenza Aldazabal, Julio Llorente Flores, Agustín Mauricio Malpartida, Manuel Rodríguez Reyes y Carlos Aljovín Arámbulo por:

- (i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría entregado a los denunciantes un inmueble con los siguientes defectos en áreas comunes:

(...)

- La ventilación de los depósitos no sería suficiente.
- Los depósitos del 6° con el 7° piso así como los del 10° con el 11° y 12° piso estarían interconectados, lo cual atentaría la privacidad.

(...)"

9. Sobre el particular, se advierte que los citados defectos corresponden a áreas individuales y no a áreas comunes. En tal sentido, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante la Comisión) considera que corresponde analizarlos como defectos correspondientes a las áreas individuales por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.
10. Cabe indicar que lo señalado en este punto no conlleva una vulneración del derecho de defensa de INVERSIONES EN INMUEBLES, en la medida que ha presentado sus argumentos de defensa contra los hechos que serán materia de pronunciamiento en la presente resolución.

Sobre el deber de idoneidad

11. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información

transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹.

12. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida para el caso concreto.

¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

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

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

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

13. De acuerdo a la imputación de cargos señalado en los numerales 3 y 6, la Comisión considera que corresponde analizar por separado cada uno de los hechos denunciados presentados en áreas comunes e individuales.

Sobre los defectos en áreas comunes

14. Los denunciantes señalaron que desde el mes de marzo del 2012, las áreas comunes presentaron los siguientes defectos, los cuales deberán ser analizados de forma separada.

(i) *Sobre la omisión de colocar los listones de madera*

15. Los denunciantes señalaron que la empresa denunciada no colocó los listones de madera en la fachada del edificio, pese a lo ofrecido en un *brochure*. Por su parte INVERSIONES EN INMUEBLES alegó que los listones fueron colocados conforme a lo ofrecido.
16. Obra en el expediente, copia de una fotografía presentada por los propios denunciantes en la que se aprecia los listones de madera en la fachada de su edificio².
17. Asimismo, en la diligencia de inspección del 20 de mayo del 2013, realizada por personal de la Secretaría Técnica, se dejó constancia que la fachada del edificio cuenta con listones de madera.
18. De lo anterior se advierte que, contrariamente a lo señalado por los denunciantes, la fachada de su edificio cuenta con los listones de madera materia de denuncia.
19. En este sentido, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(ii) *Sobre la mala instalación del visor del ascensor*

20. Los denunciantes indicaron que la empresa denunciada no instaló de manera correcta el visor del ascensor del edificio, en tanto éste se ubicó en el sótano cuando debería estar en la recepción (primer piso).
21. Al respecto, en la diligencia de inspección del 20 de mayo del 2013, se verificó que el visor del ascensor se encontraba ubicado en el sótano del edificio.
22. Por su parte, INVERSIONES EN INMUEBLES señaló que el contrato del ascensor no contempla visores en cada piso, y tampoco ofreció una ubicación específica para el mismo.
23. En efecto, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente no se acredita, que la empresa denunciada haya ofrecido o pactado la instalación del visor del ascensor en la recepción del edificio.
24. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

² Ver foja 46 del expediente.

(iii) Sobre el permiso para la limpieza de las columnas

25. Los denunciantes señalaron que la denunciada no cumplió con efectuar la limpieza de las columnas, prestación que debía realizarse previa coordinación con el propietario del departamento respectivo, a fin de que permita el acceso³.
26. INVERSIONES EN INMUEBLES alegó que no pudo efectuar la limpieza de las columnas de los diferentes pisos que dan al tragaluz de la parte posterior del edificio, en tanto la propietaria del primer piso no permitió el ingreso de su personal a su departamento y sólo les autorizó la entrada a su terraza.
27. De lo indicado se observa que INVERSIONES EN INMUEBLES no negó su responsabilidad por la falta de limpieza de las columnas materia de denuncia; por el contrario, señala que no pudo cumplir con la prestación a su cargo, debido a la negativa de la propietaria del primer piso a permitir el ingreso de su personal de limpieza. Sin embargo, la denunciada no presentó medio probatorio alguno que acredite que solicitó permiso para efectuar la limpieza y menos aún que la mencionada propietaria no le haya permitido el acceso.
28. En tal sentido, y en tanto no se ha demostrado la falta de responsabilidad de la denunciada por el hecho denunciado, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.

(iv) Sobre las fallas del ascensor del edificio, la acumulación de agua en la zona del motor del ascensor de minusválidos

29. Los denunciantes manifestaron lo siguiente:
 - El ascensor del edificio presentaba fallas continuas pues personas se quedaban atrapadas reiteradamente.
 - Existía acumulación del agua en la zona donde se ubica el motor del ascensor de minusválidos cuando llovía.
30. De conformidad con el artículo 162.2º de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, lo que en aplicación estricta al caso concreto, implica que los denunciantes acrediten los defectos antes citados.
31. No obstante, los denunciantes no han aportado medio probatorio alguno que acredite que el ascensor fallaba reiteradamente y que en la zona del motor se produzca acumulación de agua cuando llueve. Es más, en el Acta de Inspección suscrita por un funcionario de Indecopi, se dejó constancia que el ascensor se encontraba operativo y que no existía acumulación de agua en la zona del motor del ascensor de minusválidos en ese momento.

³ Si bien los denunciantes no señalaron cuáles eran las columnas debían ser limpiadas, la denunciada indicó que éstas se referían a las columnas de los diferentes pisos que dan al tragaluz de la parte posterior del edificio, afirmación que no ha sido negada o cuestionada por la parte denunciante.

32. La Comisión considera que los denunciantes, a efectos de acreditar sus alegaciones, pudieron haber presentado las órdenes de trabajo o servicio de mantenimiento en las cuales se haya dejado constancia de los defectos materia de denuncia en este extremo; sin embargo, ello no ha ocurrido.
33. Por tanto y en la medida que no se ha acreditado los defectos alegados por los denunciantes, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(v) Sobre el sistema de ventanas exteriores

34. Los denunciantes señalaron que el sistema de ventanas exteriores hacia la Avenida San Borja, permite la contaminación sonora, toda vez que el sonido supera el límite permitido de decibeles.
35. Cabe precisar que los denunciantes no presentaron medio probatorio alguno que acredite que el sonido que ingresa a través de su sistema de ventanas exteriores supere el límite permitido de decibeles.
36. Al respecto la Comisión considera que los denunciantes pudieron haber presentado algún documento técnico que sustente su posición; sin embargo, ello no ha ocurrido.
37. Es conveniente señalar que de la revisión del expediente, no se observa que la denunciada haya ofrecido a los denunciantes un sistema de ventanas exteriores con las características que son materia de denuncia.
38. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(vi) Sobre las rajaduras de las paredes del tragaluz del 2° al 7° piso

39. Los denunciantes alegaron que existen rajaduras en las paredes del tragaluz del 2° al 7° piso del edificio.
40. Sobre el particular, INVERSIONES EN INMUEBLES no negó los hechos denunciados; por el contrario, manifestó que no pudo reparar las rajaduras antes citadas debido a que la propietaria del departamento del primer piso no le permitió el acceso para efectuar la reparación.
41. Cabe precisar que la empresa denunciada no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que la propietaria del departamento del primer piso no le permitió efectuar la reparación.
42. Es pertinente indicar que en la diligencia de inspección se dejó constancia que actualmente dichos defectos fueron subsanados.
43. De lo anterior se advierte que INVERSIONES EN INMUEBLES ha aceptado la existencia de los defectos alegados por los denunciantes, y si bien no adjuntó medios probatorios que acrediten la subsanación de los mismos, en la diligencia de inspección se dejó constancia que éstos ya fueron corregidos.

44. Por tales motivos, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

(vii) Sobre la reducción del largo de la jardinería y el cuarto de tablero eléctrico general del sótano

45. Los denunciantes indicaron que la denunciada no redujo el largo de la jardinería y que el cuarto de tablero eléctrico general del sótano no estaba limpio ni desocupado, pese a que por razones de seguridad debería estar libre.

46. Sobre el particular, INVERSIONES EN INMUEBLES no negó los hechos denunciados; por el contrario, manifestó que cumplió con efectuar la reducción del largo de la jardinería y desocupar el cuarto de tablero eléctrico.

47. Al respecto, si bien la denunciada no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que cumplió con lo alegado, en la diligencia de inspección se dejó constancia que éstos ya fueron corregidos.

48. Por estas consideraciones, corresponde declarar fundado estos extremos de la denuncia.

(viii) Sobre el espacio ubicado detrás de los estacionamientos N° 7 y 8°

49. Los denunciantes señalaron que se vendió como estacionamiento el espacio ubicado detrás de los estacionamientos N° 7 y 8, pese a que inicialmente la empresa denunciada lo ofreció como área libre o almacén.

50. La Comisión considera que corresponde a los denunciantes acreditar sus alegaciones, esto es que la empresa denunciada no consideró como área libre el espacio ubicado detrás de los estacionamientos N° 7 y 8. No obstante, no presentaron medio probatorio alguno que demuestre tal hecho.

51. Por su parte, la denunciada señaló que la citada área siempre fue consignada como estacionamiento N° 12 y depósito N° 3 y no como área libre.

52. En efecto, obra en el expediente, copia del plano aprobado para la Licencia de Obra para Edificación Nueva del 2010, presentado por INVERSIONES EN INMUEBLES en el cual se aprecia que detrás de los estacionamientos N° 7 y 8 se encuentra el estacionamiento N° 12 y el depósito N° 3, no consignándose algún espacio que corresponda a áreas libres.

53. Por lo expuesto, y en la medida que no ha quedado acreditado el defecto alegado por los denunciantes, la Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

Sobre los defectos en áreas individuales

(i) Sobre la ventilación de los depósitos

54. Los denunciantes manifestaron que la ventilación de los depósitos es insuficiente, pues no hay circulación de aire.
55. En su defensa, INVERSIONES EN INMUEBLES arguyó que sólo los depósitos N° 4, 5, 11 y 12 no contaban con ventilación; no obstante, ya instaló las rejillas de ventilación.
56. Al respecto, en la diligencia de inspección se verificó que en efecto los depósitos 4, 5, 11 y 12 cuentan a la fecha con rejillas de ventilación en la puerta de los mismos. Sin embargo, en los demás depósitos (6, 7, 8, 9 y 10) se verificó que éstos no tienen rejillas o ventanillas de ventilación alguna. Cabe precisar que si bien los depósitos 6, 7 y 10 tienen un espacio abierto en la parte superior, ello se debe a un presunto incumplimiento por parte de la empresa denunciada en independizar cada depósito, hecho que será analizado en el punto siguiente de la presente Resolución.
57. En la medida que se ha verificado que los depósitos N° 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 no contaban con ventilación, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
- (ii) Sobre la interconexión de los depósitos 6 con el 7 y del 10 con el 11 y 12.
58. Los denunciantes indicaron que existe interconexión entre los depósitos 6 con el 7 y del 10 con el 11 y 12. No obstante, INVERSIONES EN INMUEBLES no se ha pronunciado respecto a este hecho imputado.
59. A efectos de acreditar lo alegado, los denunciantes presentaron la copia de una fotografía, indicando que correspondían a los depósitos N° 6 y 7; sin embargo, no es posible verificar el defecto alegado por los denunciantes.
60. No obstante, en la diligencia de inspección efectuada por la Secretaría Técnica se dejó constancia que los depósitos N° 6, 7 y 10 cuentan con una división de madera que no llega hasta el techo, lo que permite colegir que estos no están independizados entre sí, y por ende, afecte la privacidad de cada propietario.
61. En la medida que se acreditado que los depósitos materia de la denuncia no se encuentran independizados permitiendo la conexión entre ellos, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
- (iii) Sobre los defectos presentados en el Departamento N° 101
62. La señora Meza, propietaria del departamento N° 101, denunció que en su inmueble se presentaron los siguientes defectos:
- El intercomunicador no funciona.
 - Las tuberías que bajan de los desagües emiten ruidos espantosos reiteradamente.
 - Las lunas colocadas no cumplen con el espesor estipulado.

63. Si bien la denunciante no ha aportado medios probatorios que acrediten los defectos alegados, INVERSIONES EN INMUEBLES no ha negado la existencia de los mismos; por el contrario, ha señalado que los subsanó.
64. Es pertinente indicar que en la diligencia de inspección se dejó constancia que actualmente dichos defectos fueron subsanados.
65. En la medida que se ha acreditado la existencia de los defectos denunciados, corresponde declarar fundado estos extremos de la denuncia.

(iv) Sobre los defectos presentados en el Departamento N° 102

66. El señor Vassallo, propietario del departamento N° 102, denunció que en su inmueble se presentaron los siguientes defectos:
 - La pared del borde interno de la puerta de entrada del departamento se estaba rajando.
 - No cumplió con cambiar el tomacorriente ubicado frente a la puerta de ingreso del departamento.
 - No se entregó el vidrio templado y los soportes en la cocina.
 - No se corrigió la colocación de la tapa de válvula en el baño de servicio.
 - No se arregló el desfogue del inodoro del baño de visitas.
 - La ventana del baño de visitas no estaba encuadrada, lo cual impide que se cierre adecuadamente.
 - El agua del lavadero del baño de visitas pasa demasiado lento ocasionando atoro.
 - La grifería de la tina del baño principal gotea.
 - Los cristales templados instalados en las ventanas del departamento no cumplen con las medidas ofrecidas según contrato.
 - Existen rajaduras en la estructura.
 - No se pintó la jardinera exterior.
 - No se le entregó el inodoro que adquirió.
 - Por el tragaluz de ventilación del baño del cuarto principal se filtran los gases de los vehículos que se estacionan en el primer nivel.
67. Sobre el particular cabe señalar que respecto a los defectos referidos a: (i) la rajadura del borde interno de la puerta de entrada del departamento; (ii) la falta de cambio del tomacorriente ubicado frente a la puerta de ingreso del departamento; (iii) la falta de entrega del vidrio templado y soportes en la cocina; (iv) la gotera de la grifería de la tina del baño principal; (v) las medidas inadecuadas de los cristales templados instalados en las ventanas del departamento; (vi) la falta de pintura en la jardinera exterior; (vii) la negativa a entregar el inodoro adquirido; y, (viii) el desfogue del baño de visitas; la empresa denunciada no ha negado la existencia de los mismos o su falta de responsabilidad sobre ellos; por el contrario, ha manifestado que ya los subsanó. Precisó que respecto del último defecto fue la denunciante quien asumió la reparación.
68. Cabe indicar que estas subsanaciones fueron corroboradas en la diligencia de inspección realizada por el Indecopi.

69. En este sentido la Comisión considera que corresponde declarar fundado estos extremos de la denuncia.
70. De otro lado, respecto a los siguientes presuntos defectos: (i) la colocación incorrecta de la tapa de válvula en el baño de servicio; (ii) la falta de encuadre de la ventana del baño de visitas para que se cierre adecuadamente; (iii) el pase lento del agua del lavadero del baño de visitas; (iv) las rajaduras en la estructura; y, (v) la filtración de gases provenientes de los vehículos que se estacionan en el primer nivel por el tragaluz de ventilación del baño del cuarto principal; la empresa denunciada ha negado su responsabilidad sobre los mismos.
71. En este sentido, y a efectos de verificar la existencia de los defectos alegados por el denunciante, se realizó una diligencia de inspección en el departamento del denunciante; verificándose que tales defectos no existían pues ya habrían sido subsanados.
72. En este sentido, y en la medida que no ha quedado acreditada la existencia de tales defectos, la Comisión considera que corresponde declarar infundado estos extremos de la denuncia.
- (v) Sobre los defectos presentados en el Departamento N° 201
73. La señora Jiménez, propietaria del departamento N° 201, denunció que en su inmueble se presentaron los siguientes defectos:
- Las lunas colocadas en el departamento no cuentan con el espesor de 6mm estipulado en el contrato.
 - Las lunas de su departamento no se encuentran correctamente selladas, permitiendo que ingrese el aire.
 - Existe fuga de agua en los inodoros.
 - Las visagras de todas las puertas emiten ruidos al maniobrarlas.
74. Respecto al defecto consistente en que las lunas no se encontrarían correctamente selladas, cabe precisar que la señora Jiménez no ha aportado medio probatorio alguno que acredite tal alegación; asimismo, en la diligencia de inspección no se pudo verificar dicho defecto en la medida que no fue posible acceder al inmueble. Es pertinente indicar que el denunciado ha negado el hecho materia de la denuncia.
75. Conforme a lo expuesto, y en tanto no existe evidencia que INVERSIONES EN INMUEBLES entregó a la denunciante un inmueble con defectos en el sellado de las lunas, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
76. De otro lado, respecto a los siguientes defectos: (i) el incorrecto espesor de las lunas colocadas; (ii) la fuga de agua en los inodoros; (iii) los ruidos al maniobrar las visagras de todas las puertas, si bien la denunciante no aportado medios probatorios que los acrediten, INVERSIONES EN INMUEBLES no ha negado la existencia y su responsabilidad sobre los mismos, sino por el contrario ha señalado que los subsanó.

77. En tal sentido, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, toda vez que se ha acreditado la existencia de los defectos antes citados.

(vi) Sobre los defectos presentados en el Departamento N° 301

78. El señor Ipenza, propietario del departamento N° 301, denunció que en su inmueble se presentaron los siguientes defectos:

- Las ventanas de los cuartos son muy delgadas y no son templadas, lo cual permite el paso del aire.
- Existen rajaduras en la cocina y en cuartos.
- El departamento no cuenta con numeración.
- La puerta principal y las de los cuartos son muy delgadas y suenan con el viento.
- La mayólica de 2 baños está dañada.
- Las ventanas que dan al tragaluz son delgadas y no permiten cerrarlas correctamente.
- Existe suciedad en la pared de la entrada de su departamento, lo cual da mal aspecto.
- No se ha colocado la puerta que divide el baño y el cuarto de servicio.

79. Respecto a los siguientes defectos: (i) los desperfectos en las ventanas de los cuartos; (ii) las rajaduras de la cocina y cuartos; (iii) la falta numeración del departamento; (iv) los daños en la mayólica de 2 baños; (v) los defectos en las ventanas del tragaluz; y, (vi) los defectos en la puerta que divide el baño y el cuarto de servicio; si bien el denunciante no ha aportado medios probatorios que los acrediten, INVERSIONES EN INMUEBLES no ha negado la existencia de los mismos, sino por el contrario ha señalado que los subsanó.

80. En tal sentido, y en la medida que la empresa denunciada no ha desvirtuado su responsabilidad por los hechos denunciados, la Comisión considera que corresponde declarar fundado estos extremos de la denuncia.

81. De otro lado, respecto a los defectos consistentes en: (i) la delgadez de la puerta principal y de los cuartos; y, (ii) la suciedad de la pared de la entrada de su departamento, la empresa denunciada ha negado su responsabilidad sobre los mismos. Adicionalmente, es importante señalar que en la diligencia de inspección se dejó constancia que dichos defectos fueron subsanados pero ninguna de las partes ha indicado quién efectuó las reparaciones, motivo por el cual no fue posible verificar la existencia de los mismos. Asimismo, el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.

82. Por lo que, en la medida que no se acreditó la responsabilidad de la empresa denunciada sobre los defectos citados y que no se puede verificar a quien le serían imputables, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia respecto a los defectos antes mencionados.

(vii) Sobre los defectos presentados en el Departamento N° 302

83. El señor Llorente, propietario del departamento N° 302, denunció que en su inmueble se presentaron los siguientes defectos:
- Los vidrios de las ventanas interiores miden 4mm cuando deben tener 6mm según la Memoria Descriptiva.
 - Las pestañas de los vidrios de las ventanas interiores, de la lavandería y del cuarto de servicio son delgadas y permiten el ingreso del aire.
 - No se cambió el vidrio roto de la ventana del dormitorio secundario.
 - No colocó ventanas en el pasadizo ubicado entre la cocina y lavandería así como tampoco en el cuarto de servicio.
84. Respecto a los siguientes defectos: (i) las fallas en las medidas de los vidrios de las ventanas interiores; y, (ii) el vidrio de la ventana del dormitorio secundario está roto; si bien la denunciante no aportado medios probatorios que acrediten tales defectos, INVERSIONES EN INMUEBLES no ha negado la existencia de los mismos, sino por el contrario ha señalado que los subsanó, sin precisar cuándo efectuó dichas reparaciones.
85. En este sentido, y en la medida que la empresa denunciada no ha desvirtuado su responsabilidad por los hechos denunciados corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.
86. Así también, respecto al defecto consistente en la falta de colocación de la ventana en el cuarto de servicio, INVERSIONES EN INMUEBLES indicó que era una prestación que estaba a su cargo; no obstante, no acreditó que haya cumplido con la misma, pero en la diligencia de inspección se verificó que dicho defecto ya fue subsanado, por lo que corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo respecto a esta falla, en la medida que se acreditado el defecto alegado por el denunciante y que éste le era imputable.
87. De otro lado, respecto a que no se colocó las ventanas en el pasadizo ubicado entre la cocina y la lavandería, el denunciante no ha aportado medio probatorio que acredite el defecto alegado y la denunciada ha negado estar obligada a ello; sin embargo, cabe precisar que en la diligencia de inspección se dejó constancia de que ya fueron colocadas las ventanas materia de la denuncia, sin precisar quien efectuó la subsanación.
88. Por lo que, en la medida que la denunciante no ha acreditado la existencia del defecto alegado en la medida que éste ya habría sido subsanado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
89. Del mismo modo, respecto a la delgadez de las ventanas interiores de la lavandería y del cuarto de servicio, el denunciante tampoco ha presentado medios probatorios que acrediten el defecto alegado. Es más, en la diligencia de inspección tampoco se dejó constancia de dicho defecto. En este sentido, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(viii) Sobre los defectos presentados en el Departamento N° 401

90. El señor Mauricio, propietario del departamento N° 401, denunció que en su inmueble las lunas de las ventanas no cumplen con lo ofrecido, pues deben tener 6mm y tienen 4mm.
91. Si bien el denunciante no aportado medios probatorios que acrediten el defecto alegado, INVERSIONES EN INMUEBLES no ha negado la existencia del mismo; por el contrario, ha señalado que subsanó el defecto presentado.
92. Cabe precisar que en la diligencia de inspección realizada por la Secretaría Técnica se dejó constancia que el mencionado fue reparado.
93. En este sentido, y en la medida que la empresa denunciada no ha desvirtuado su responsabilidad por los hechos denunciados corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

(ix) Sobre los defectos presentados en el Departamento N° 501

94. El señor Rodríguez, propietario del departamento N° 501, denunció que su inmueble presentó los siguientes defectos:
 - No reparó el intercomunicador, en tanto éste no funciona.
 - No se colocó la fragua en el baño principal, secundario y de visita.
 - No se reparó la chapa de la puerta principal, en tanto está malograda.
 - No se ha revisado las luces del pasadizo y baño principal, en tanto no funcionan.
 - Los vidrios interiores de los cuartos, cocina y baños tienen un espesor de 4mm debiendo ser 6mm.
 - Sólo funciona un lado de los tomacorrientes dobles.
95. Sobre el particular, respecto a los defectos referidos a: (i) la no reparación del intercomunicador malogrado; (ii) la falta de colocación de la fragua en el baños principal, secundario y el de visita; (iii) la no reparación de la chapa de la puerta principal malograda; (iv) las fallas en los vidrios interiores de los cuartos, cocina y baños; y, (v) las fallas de los tomacorrientes dobles; la empresa denunciada no ha negado la existencia de los mismos o su falta de responsabilidad sobre ellos; por el contrario, ha manifestado que ya los subsanó, lo cual fue corroborado en la diligencia de inspección realizada por la Secretaría Técnica.
96. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar fundado estos extremos de la denuncia.
97. De otro lado, respecto al hecho consistente en que INVERSIONES EN INMUEBLES no cumplió con revisar las luces del pasadizo y baño principal, cabe precisar que el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que la denunciada se haya comprometido a efectuar dichas reparaciones y que no cumplió con ello.
98. Por su parte, el denunciado ha negado su responsabilidad sobre el hecho denunciado.

99. En tal sentido, y en la medida que no se ha demostrado el defecto alegado por el señor Rodríguez, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

(x) Sobre los defectos presentados en el Departamento N° 601

100. El señor Aljovín, propietario del departamento N° 601, denunció que en su departamento se presentaron los siguientes defectos: (i) los vidrios del departamento miden 4mm debiendo ser 6mm; (ii) las felpas de las ventanas son muy delgadas; (iii) el pulsador del timbre no funciona; (iv) no se terminó la reparación de fuga de agua en la sala comedor; (v) gotera en la grifería de la ducha del baño secundario; y, (vi) el baño pierde mucha agua.

101. Al respecto, la empresa denunciada no ha negado la existencia de los mismos o su falta de responsabilidad sobre ellos; por el contrario, ha manifestado que ya los subsanó, lo cual fue corroborado en la diligencia de inspección realizada por la Secretaría Técnica.

102. En este sentido, y en la medida que la empresa denunciada no ha desvirtuado su responsabilidad por los hechos denunciados corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

(xi) Sobre los defectos presentados en el Departamento N° 701

103. El señor Mellado, propietario del departamento N° 701, denunció que en su departamento se presentaron los siguientes defectos: (i) las medidas de las ventanas de los cuartos secundarios, cocina, baños secundarios, cuarto principal, baños principal, baño de visita y sala de estar no son correctos; (ii) humedad en uno de los cuartos secundarios; (iii) la baranda de la escalera no tiene retoque de barniz; (iv) existe un desnivel entre la última grada de la escalera y el filo del zócalo del segundo piso; (v) existe una rajadura entre la pared y el zócalo del piso en la escalera; (vi) mala colocación del filo del zócalo de la escalera y el piso del segundo piso; y, (vii) el porcelanato del baño secundario está roto.

104. Al respecto, la empresa denunciada no ha negado la existencia de los mismos o su falta de responsabilidad sobre ellos; por el contrario, ha manifestado que ya los subsanó, lo cual fue corroborado en la diligencia de inspección realizada por la Secretaría Técnica.

105. En este sentido, y en la medida que la empresa denunciada no ha desvirtuado su responsabilidad por los hechos denunciados, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

(xii) Sobre los defectos presentados en el Departamento N° 702

106. La señora Morales, propietaria del departamento N° 702 (dúplex), denunció que en su inmueble se presentaron los siguientes defectos:

- Los tomacorrientes de la zona de lavandería y terraza colocados no son los adecuados para ambientes exteriores.
 - Su depósito aún no cuenta con puertas.
 - El intercomunicador del departamento no funciona.
 - Las trampas de aguas de los lavaderos no funcionan.
 - No sale agua por el grifo izquierdo del lavadero ubicado en la lavandería.
 - Sale poca agua del grifo izquierdo del baño de servicio.
 - El intercomunicador donde se ubica el portero no funciona.
 - El timbre no funciona.
 - El vidrio de las lunas interiores es de 4mm cuando debía ser de 6mm.
 - La felpa de las ventanas no está sellada y permite el ingreso del aire.
 - No se encuentran los puntos para la conexión de la terma eléctrica.
 - La chapa del depósito del segundo piso no funciona y no tiene llave.
 - No se colocó la puerta que separa el baño de servicio del cuarto de servicio.
107. Sobre los defectos referidos a: (i) la falta de un depósito; (ii) fallas en el intercomunicador del departamento; (iii) fallas en las trampas de aguas de los lavaderos; (iv) fallas en el grifo izquierdo del lavadero ubicado en la lavandería; (v) fallas en el grifo izquierdo del baño de servicio; (vi) el intercomunicador donde se ubica el portero no funciona; (vii) fallas en el timbre; (viii) fallas en el vidrio de las lunas interiores; (ix) fallas en la felpa de las ventanas; (x) faltan los puntos para la conexión de la terma eléctrica; (xi) fallas en la chapa del depósito del segundo piso del duplex, la empresa denunciada no ha negado la existencia de los mismos o su falta de responsabilidad sobre estos; por el contrario, ha manifestado que ya los subsanó, lo cual fue verificado en la diligencia de inspección realizada por la Secretaría Técnica.
108. En este sentido la Comisión considera que corresponde declarar fundado estos extremos de la denuncia.
109. De otro lado, respecto al defecto consistente en que los tomacorrientes de la zona de la lavandería y terraza colocados no son adecuados para ambientes exteriores; la denunciante no ha aportado medio probatorio alguno que sustente su posición o especifique la razón por la cual consideraba que sus tomacorrientes no eran adecuados.
110. Es más, en la diligencia de inspección efectuada por la Secretaría Técnica se verificó que los citados tomacorrientes eran del mismo tipo que los instalados en el interior del departamento materia de denuncia.
111. Por lo que, en la medida que no se ha acreditado el defecto alegado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
112. Del mismo modo, respecto a que la empresa denunciada no colocó la puerta que separa el baño de servicio del cuarto de servicio, la señora Morales no ha adjuntado medio probatorio alguno del cual se advierta que INVERSIONES EN INMUEBLES se haya comprometido a colocar la puerta en cuestión, incluso la empresa denunciada negó estar obligada a cumplir con dicha prestación.

113. En la medida que la denunciante no ha acreditado que le correspondía a INVERSIONES EN INMUEBLES colocar una puerta que separe el baño de servicio del cuarto de servicio, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

Sobre la falta de entrega de documentos

114. Los denunciantes señalaron que INVERSIONES EN INMUEBLES no cumplió con entregarles los siguientes documentos:

- El manual de funcionamiento del ascensor de minusválidos.
- Los planos originales de áreas comunes e individuales.
- El documento de aprobación de la Municipalidad de San Borja y Defensa Civil que indique que la construcción del edificio cumple con los requisitos de ley.

115. Respecto del manual de funcionamiento del ascensor de minusválidos y de los planos originales de áreas comunes e individuales, INVERSIONES EN INMUEBLES alegó que los entregó al señor Aljovín, en su calidad de representante de la Junta de Propietarios el 4 y 26 de septiembre del 2012, respectivamente.

116. Asimismo, respecto del documento de aprobación de la Municipalidad de San Borja y Defensa Civil, mediante el cual se indica que la construcción del edificio cumple con los requisitos de ley, señaló que lo entregó a los denunciados en el documento denominado "status de las observaciones".

117. Cabe precisar que la denunciada no adjuntó medio probatorio alguno del cual se pueda verificar que efectivamente entregó los documentos materia de denuncia a los denunciantes, pese a que se encontraba en mejor posición de probarlo. En todo caso, la empresa denunciada pudo presentar copia del cargo de recepción de los citados documentos, pero ello no sucedió.

118. En virtud a lo expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

Sobre la falta de explicación del manejo de las bombas del edificio

119. Los denunciantes manifestaron que la empresa denunciada no cumplió con realizar la explicación del uso de bombas del inmueble, pese a que se comprometió ello.

120. Por su parte, INVERSIONES EN INMUEBLES arguyó que si bien se comprometió a efectuar la explicación sobre el manejo de bombas, no pudo cumplir con ello debido a que los denunciantes no lo permitieron.

121. Cabe precisar que la denunciada presentó como medios probatorios, copia de las cartas notariales de fechas 24 de octubre del 2012 y 4 de enero del 2013 dirigidas a la Junta de Propietarios del inmueble materia de denuncia; en la primera se comprometía a efectuar la explicación materia de cuestionamiento; y, en la segunda dejó constancia que los denunciantes no quisieron programarla;

sin embargo, no se verifica que éstas hayan sido recepcionadas por alguna persona.

122. En tal sentido, si bien INVERSIONES EN INMUEBLES aceptó que no cumplió con la prestación a su cargo, esto es, brindar una explicación respecto al uso de las bombas del edificio, no acreditó que ello se debía a causas imputables a los denunciados, conforme alegó en sus descargos.

123. En tanto se acreditó el defecto y la responsabilidad de la empresa denunciada en el hecho imputado, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

Sobre el reembolso de los pagos por el servicio de agua

124. Los denunciados señalaron que INVERSIONES EN INMUEBLES no cumplió con efectuar el reembolso del pago del mes de julio 2012, ni el monto diferencial del mes de agosto de 2012, correspondiente al servicio de agua, pues no se cumplió oportunamente con el cambio de la tarifa industrial a multifamiliar doméstico.

125. La empresa denunciada alegó que no se comprometió a efectuar dicho reembolso, sólo se comprometió a cambiar la tarifa, lo cual no pudo concretarlo, debido a que los denunciados no permitieron el ingreso del personal de Sedapal. No obstante, no adjuntó medio probatorio que respalde su alegación.

126. Es importante indicar que la falta de cambio de clasificación perjudicó económicamente a los propietarios, al asumir pagos por montos superiores a los que les corresponden, hecho que denota una falta de idoneidad en el servicio brindado por INVERSIONES EN INMUEBLES.

127. En consecuencia corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

Sobre las medidas correctivas

128. Los artículos 114^o, 115^o y 116^o del Código⁵, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114^o.- 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.

129. Al respecto, los denunciantes solicitaron lo siguiente: (i) se ordene a la empresa denunciada reparar los defectos alegados; y, (ii) se registre a la denunciada en el link de Indecopi “Reporte de denunciados en Protección al Consumidor”.
130. En el presente caso, si bien han quedado acreditadas varias infracciones cometidas por INVERSIONES EN INMUEBLES conforme lo señalado en párrafos precedentes, la mayoría de defectos se encuentran reparados, por lo que carece de objeto ordenar una medida correctiva respecto de aquellos.
131. No obstante, la Comisión considera que respecto de los defectos restantes, corresponde ordenar en calidad de medida correctiva que, en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la empresa denunciada cumpla con:
- (i) Colocar ventanillas de ventilación en los depósitos N° 6, 7, 8, 9 y 10.
 - (ii) Colocar una división completa en los depósitos 6 con el 7 y 10 con el 11 y 12.
 - (iii) Efectúe la limpieza de las columnas de los diferentes pisos que dan al tragaluz de la parte posterior del edificio, previa coordinación del permiso de los propietarios.
 - (iv) Reembolsar al señor Jorge Hans Vassallo Dominguez los gastos incurridos en la reparación del desfogue del baño de visitas de su departamento, previa acreditación del mismo.
 - (v) Entregar a los denunciantes los siguientes documentos: manual de funcionamiento del ascensor de minusválidos; los planos originales de áreas comunes e individuales; y, el documento de aprobación de la Municipalidad de San Borja y Defensa Civil para Edificación Nueva 2010.
 - (vi) Programar y efectuar la explicación a los propietarios del uso de las bombas del edificio.
 - (vii) Reembolsar a los denunciantes el pago del mes de julio 2012 y el monto diferencial del mes de agosto de 2012, correspondiente al servicio de agua y los demás gastos efectuados por las reparaciones que éstos asumieron.
132. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código⁶, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrán imponer a las denunciadas una sanción⁷.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...).

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

133. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁸.

Graduación de la sanción

134. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
135. El artículo 112° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁹.

Respecto a los defectos en áreas comunes e individuales del inmueble

136. Al respecto, dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que la denunciada entregó a los denunciantes un inmueble que presentó defectos tanto en sus áreas comunes como individuales.
137. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la denunciada, se debe tener en cuenta los siguientes factores.
- a. Daño al consumidor:** La conducta infractora generó un daño a los denunciantes pues éstos no pudieron disponer plenamente de los bienes que adquirieron, pues un consumidor no esperaría recibir su inmueble y

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

⁹ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

edificio con una serie de defectos tanto en áreas comunes como individuales, situación que afecta tanto sus expectativas como su patrimonio. Cabe recalcar que desde la fecha en que los defectos se presentaron hasta la fecha de la denuncia han transcurrido aproximadamente entre 6 a 8 meses.

- b. Beneficio ilícito:** Se encuentra constituido por el dinero que recibió la empresa denunciada por la venta de varios departamentos que presentaron una serie de defectos en las áreas individuales y comunes.
- c. Efectos generados en el mercado:** La conducta infractora detectada afecta la confianza de los consumidores respecto a los proveedores que ofertan inmuebles en el mercado, en tanto éstos podrían considerar que los mismos venden inmuebles en malas condiciones.
- d. Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre los defectos en sus inmuebles, en tanto el bien adquirido es utilizado como vivienda.

138. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a INVERSIONES EN INMUEBLES con una multa de 17.25 UIT de acuerdo al siguiente detalle:

Infracciones incurridas por la denunciada		
ÁREAS COMUNES		
1	Falta de limpieza de las columnas.	0.25
2	Rajaduras de las paredes del tragaluz del 2° al 7° piso.	0.50
3	No se redujo el largo de la jardinera para facilitar el ingreso a los estacionamientos.	0.25
4	El cuarto de tablero eléctrico general del sótano se encontraba sucio y no estaba desocupado. (subsano)	0.10
ÁREAS INDIVIDUALES		
1	Falta de ventilación en los depósitos N° 6, 7, 8, 9 y 10.	0.50
2	La interconexión de los depósitos del piso 6° con el 7° y del piso 10° con el 11° y 12° lo cual permite el acceso de terceros.	0.25
DEPARTAMENTO N° 101		
1	El intercomunicador no funciona. (subsano)	0.25
2	Las tuberías que bajan de los desagües emiten ruidos espantosos. (subsano)	0.25
3	Las lunas colocadas no cumplen con el espesor estipulado.	0.50
DEPARTAMENTO N° 102		
1	La pared del borde interno de la puerta de entrada del departamento está rajándose. (subsano)	0.50
2	No cambió el tomacorriente ubicado frente a la puerta de	0.10

	ingreso del departamento. (subsanoado)	
3	Falta de entrega del vidrio templado y soportes en la cocina. (subsanoado)	0.25
4	Gotera de la grifería de la tina del baño principal. (subsanoado)	0.10
5	Los cristales templados instalados en las ventanas del departamento no cumplen con las medidas ofrecidas según contrato. (subsanoado)	0.50
6	Falta pintar la jardinera exterior. (subsanoado)	0.25
7	No le entregó el inodoro que adquirió. (subsanoado)	0.25
8	No se arregló el desfogue del inodoro del baño de visitas. (subsanoado)	0.25
DEPARTAMENTO N° 201		
1	Las lunas colocadas en el departamento no cuentan con el espesor de 6mm estipulado en el contrato.	0.50
2	Fuga de agua en los inodoros.	0.25
3	Fallas de las visagras de todas las puertas pues emiten ruidos al maniobrarlas.	0.20
DEPARTAMENTO N° 301		
1	Las ventanas de los cuartos son muy delgadas y no son templadas, lo cual permite el paso del aire. (subsanoado)	0.50
2	Rajaduras en la cocina y cuartos. (subsanoado)	0.50
3	Falta numeración del departamento. (subsanoado)	0.10
4	Daños en la mayólica de los pisos de 2 baños. (subsanoado)	0.50
5	Las ventanas que dan al tragaluz son delgadas y no permiten cerrarlas correctamente. (subsanoado)	0.50
6	No se colocó la puerta que divide el baño y el cuarto de servicio. (subsanoado)	0.10
DEPARTAMENTO N° 302		
1	Los vidrios de las ventanas interiores instalados miden 4mm cuando deben tener 6mm según Memoria Descriptiva	0.50
2	No se cambió el vidrio roto de la ventana del dormitorio secundario (subsanoado)	0.10
3	No se colocó la ventana que corresponde al cuarto de servicio. (subsanoado)	0.20
DEPARTAMENTO N° 401		
1	Las lunas de las ventanas no cumplen con lo ofrecido miden 4mm cuando deben tener 6mm.	0.50
DEPARTAMENTO N° 501		
1	No se reparó el intercomunicador. (subsanoado)	0.25
2	No se ha colocado la fragua en el baño principal, secundario y de visita. (subsanoado)	0.25
3	No cumplió con reparar la chapa de la puerta principal.	0.10
4	Los vidrios interiores de los cuartos, cocina y baños tienen 4mm cuando debían tener 6mm.	0.50
5	Fallas en los tomacorrientes dobles, pues sólo funciona un lado. (subsanoado)	0.10
DEPARTAMENTO N° 601		
1	Los vidrios del departamento son de 4mm cuando deben ser de 6mm.	0.50
2	Las felpas de las ventanas son muy delgadas y permite la filtración de aire. (subsanoado)	0.25
3	El pulsador del timbre no funciona. (subsanoado)	0.10
4	No se ha terminado la reparación de fuga de agua en la sala	0.25

	comedor. (subsano)	
5	La grifería de la ducha del baño secundario gotea. (subsano)	0.25
6	Fallas en el baño, pues pierde mucha agua. (subsano)	0.25
DEPARTAMENTO N° 701		
1	Las ventanas de los cuartos secundarios, cocina, baños secundarios, cuarto principal, baños principal, baño de visita y sala de estar miden 4mm cuando deben medir 6mm según lo ofrecido.	0.50
2	Mancha de humedad en la pared de uno de los cuartos secundarios. (subsano)	0.20
3	No cumplió con efectuar el retoque de pintura tipo barniz en la baranda de la escalera. (subsano)	0.20
4	Existe un desnivel entre la última grada de la escalera y el filo del zócalo del segundo piso. (subsano)	0.20
5	Rajadura en la pared. (subsano)	0.50
6	El filo del zócalo de la escalera y el piso del segundo piso están sobresalidos. (subsano)	0.50
7	El porcelanato del baño secundario está roto en el filo.	0.25
DEPARTAMENTO N° 702		
1	El depósito no tiene puertas.	0.25
2	El intercomunicador del departamento no funciona. (subsano)	0.20
3	Las trampas de aguas de los lavaderos no funcionan. (subsano)	0.20
4	No sale agua del grifo izquierdo del lavadero ubicado en la lavandería. (subsano)	0.25
5	Sale poca agua del grifo izquierdo del baño de servicio. (subsano)	0.25
6	El intercomunicador donde se ubica el portero no funciona. (subsano)	0.25
7	El timbre no funciona. (subsano)	0.20
8	El vidrio de las lunas interiores es de 4mm cuando debería medir 6mm.	0.50
9	La felpa de las ventanas no está sellada y permite el ingreso del aire. (subsano)	0.25
10	No se encuentran los puntos para la conexión de la terma eléctrica. (subsano)	0.25
11	No funciona la chapa del depósito del segundo piso del duplex y no tiene llave. (subsano)	0.25
TOTAL		17.50 UIT

Respecto a la entrega del manual de funcionamiento del ascensor de minusválidos, planos originales de áreas comunes e individuales y documento de aprobación de la Municipalidad de San Borja y Defensa Civil

139. La Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la denunciada, se debe tener en cuenta los siguientes factores.

- a. **Daño al consumidor:** La conducta infractora generó un daño a los denunciados pues éstos no pudieron disponer plenamente de los bienes que adquirieron, pues al no contar con el manual de funcionamiento del

ascensor de minusválidos no pudieron efectuar un uso adecuado del mismo; de igual forma, al no tener los planos originales de áreas comunes e individuales, así como el documento de aprobación de la Municipalidad de San Borja y Defensa Civil no pudieron verificar si la denunciada cumplió a cabalidad con lo ofrecido, y de ser el caso realizar alguna variación en sus inmuebles.

- b. Beneficio ilícito:** Está referido al ahorro de la denunciada al omitir gestionar la entrega de los documentos materia de la denuncia.
- c. Efectos generados en el mercado:** Debido a que la conducta infractora detectada afecta la confianza de los consumidores respecto a los proveedores que ofertan inmuebles en el mercado, en tanto éstos esperan que los proveedores entreguen todos los documentos relacionados al inmueble que los consumidores adquieren.
- d. Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre la omisión de entregar documentos relacionados con los inmuebles que adquieren, en tanto los bienes inmuebles son adquiridos para vivienda.

140. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a INVERSIONES EN INMUEBLES con una multa de 2 UIT conforme al siguiente detalle:

1. Falta de entrega del manual de funcionamiento del ascensor de minusválidos.	0.50 UIT
2. Falta de entrega de los planos originales de áreas comunes e individuales.	1 UIT
3. Falta de entrega del documento de aprobación de la Municipalidad de San Borja y Defensa Civil para Edificación Nueva 2010.	0.50 UIT
TOTAL	2 UIT

Respecto a la falta de explicación sobre el manejo de bombas

141. La Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la denunciada, se debe tener en cuenta los siguientes factores.
- a. Daño al consumidor:** La conducta infractora generó un daño a los denunciados pues desconocían el manejo de las bombas del edificio y en consecuencia no podían usarlas adecuadamente.
 - b. Beneficio ilícito:** Se encuentra constituido por el ahorro incurrido por la

denunciada al no haber adoptado los mecanismos necesarios para brindar una charla sobre el manejo de la bomba de agua.

- c. Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre el incumplimiento de las empresas que venden inmuebles respecto de los compromisos que asumen.

142. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a INVERSIONES EN INMUEBLES con una multa de 0.25 UIT.

Respecto al reembolso de los pagos por el servicio de agua correspondientes a los meses de julio y agosto del 2012

143. La Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la denunciada, se debe tener en cuenta los siguientes factores.

- a. Daño al consumidor:** La conducta infractora generó un daño a los denunciados pues se vieron afectados económicamente por asumir el pago de una tarifa que no les correspondía.
- b. Beneficio ilícito:** Está referido al beneficio económico obtenido por la denunciada al no devolver el exceso pagado por los denunciados respecto de una tarifa de servicio de agua que no les correspondía, así como también el ahorro en gestionar el cambio de tarifa de dicho servicio.
- c. Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre el incumplimiento de las empresas que venden inmuebles respecto de sus obligaciones.

144. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a INVERSIONES EN INMUEBLES con una multa de 0.50 UIT.

Multa final:

145. En consecuencia, y considerando las sanciones impuestas para cada una de las infracciones, la multa final aplicable a la denunciada asciende a VEINTE CON VEINTICINCO CÉNTESIMAS (20.25) UIT.

Sobre las costas y costos

146. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
147. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por INVERSIONES EN INMUEBLES, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden S/.36,00¹¹.
148. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en el que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Zulma Meza Calvo, Jorge Hans Vassallo Domínguez, Emilio Mendoza Caldas, Juan Mellado Valenzuela, Catherine Morales Chue, Katy Jimenez Ávila, Edson Pavel Ipenza Aldazabal, Julio Llorente Flores, Agustín Mauricio Malpartida, Manuel Rodríguez Reyes y Carlos Aljovín Arámbulo contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de los defectos en áreas comunes consistentes en que el proveedor denunciado: (i) no habría colocado los listones de madera en la fachada del edificio; (ii) habría instalado mal el visor del ascensor; (iii) habría entregado un ascensor que presentaría fallas; (iv) habría acumulación de agua en la zona del motor del ascensor de minusválidos; (v) el sistema de ventanas exteriores permitiría la contaminación sonora, en tanto no se acreditaron; y, (vi) habría vendido como estacionamiento el espacio ubicado detrás de los estacionamientos N° 7 y 8 que habría ofrecido a los denunciantes como área libre o almacén.

¹⁰ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Zulma Meza Calvo, Jorge Hans Vassallo Domínguez, Emilio Mendoza Caldas, Juan Mellado Valenzuela, Catherine Morales Chue, Katy Jimenez Ávila, Edson Pavel Ipenza Aldazabal, Julio Llorente Flores, Agustín Mauricio Malpartida, Manuel Rodríguez Reyes y Carlos Aljovín Arámbulo contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se verificó la existencia de los siguientes defectos presentados en las áreas comunes: (i) la falta de limpieza de las columnas de los diferentes pisos que dan al tragaluz de la parte posterior del edificio; (ii) existen rajaduras en las paredes del tragaluz del 2° al 7° piso; (iii) no se redujo el largo de la jardinera; y, (iv) el cuarto del tablero eléctrico general del sótano se encontró sucio y ocupado.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Zulma Meza Calvo, Jorge Hans Vassallo Domínguez, Emilio Mendoza Caldas, Juan Mellado Valenzuela, Catherine Morales Chue, Katy Jimenez Ávila, Edson Pavel Ipenza Aldazabal, Julio Llorente Flores, Agustín Mauricio Malpartida, Manuel Rodríguez Reyes y Carlos Aljovín Arámbulo contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó los siguientes defectos: (i) los depósitos N° 6, 7, 8, 9 y 10 no tenían ventilación; y, (ii) los depósitos del piso 6° con 7° y del piso 10° con el 11° y 12° estaban interconectados, lo que no genera privacidad.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Zulma Meza Calvo, propietaria del departamento N° 101, contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) fallas en el funcionamiento del intercomunicador; (ii) fallas en las tuberías que bajan de los desagües; y, (iii) fallas en el espesor de las lunas colocadas, en tanto han quedado acreditados.

QUINTO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Jorge Hans Vassallo Domínguez, propietario del departamento N° 102, contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) la rajadura del borde interno de la puerta de entrada del departamento; (ii) no cumplió con el cambio del tomacorriente ubicado frente a la puerta de ingreso del departamento; (iii) la falta de entrega del vidrio templado y soportes en la cocina; (iv) la gotera de la grifería de la tina del baño principal; (v) no cumplió con cambiar los cristales templados instalados en las ventanas del departamento conforme a las ofrecidas en el contrato; (vi) no pintó la jardinera exterior; (vii) no cumplió con entregar el inodoro adquirido por el denunciante; y, (viii) fallas del inodoro del baño de visitas, en tanto han quedado acreditados.

SEXTO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Jorge Hans Vassallo Domínguez contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) no se habría corregido la colocación de la tapa de válvula en el baño de servicio; (ii) existiría desfogue del inodoro del baño de visitas; (iii) no se habría encuadrado la ventana del baño de visitas para que se cierre adecuadamente; (iv) existirían fallas en el lavadero del baño de visitas; (v) existirían

rajaduras en la estructura; y, (vi) existiría filtración de gases provenientes de los vehículos que se estacionan en el primer nivel, en tanto no han quedado acreditados.

SÉPTIMO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Katy Jimenez Ávila, propietaria del departamento N° 201, contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) las lunas colocadas no tienen el espesor pactado; (ii) existe fuga de agua en los inodoros; y, (iii) fallas en las visagras de todas las puertas, en tanto han quedado acreditados.

OCTAVO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Katy Jimenez Ávila contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que las lunas no se encontrarían correctamente selladas, en tanto no han quedado acreditados.

NOVENO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Edson Pavel Ipenza Aldazabal, propietario del departamento N° 301, contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que: (i) las ventanas de los cuartos son muy delgadas y no son templadas; (ii) falta reparar rajaduras de la cocina y cuartos; (iii) falta la numeración del departamento; (iv) daños en la mayólica de 2 baños; (v) las ventanas del tragaluz son delgadas y no se pueden cerrar correctamente; y, (vi) no se colocó la puerta que divide el baño y el cuarto de servicio, en tanto han quedado acreditados.

DÉCIMO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Edson Pavel Ipenza Aldazabal contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) la puerta principal y las de los cuartos sería delgada; (ii) existiría la suciedad de la pared de la entrada al piso 4; y, (iii) la falta de colocación de la ventana en el cuarto de servicio, en tanto no han quedado acreditados.

DÉCIMO PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Julio Llorente Flores, propietario del departamento N° 302, contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) fallas en las medidas de los vidrios de las ventanas interiores instalados; (ii) no se habría cambiado el vidrio roto de la ventana del dormitorio secundario; y, (iii) faltaría colocar la ventana en el cuarto de servicio, en tanto han quedado acreditados.

DÉCIMO SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Julio Llorente Flores contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) no se habría colocado las ventanas en el pasadizo ubicado en la cocina y la lavandería y (ii) las ventanas interiores de la lavandería y del cuarto de servicio serían muy delgadas, en tanto no han quedado acreditados.

DÉCIMO TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Agustín Mauricio Malpartida, propietario del departamento N° 401, contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que las lunas de las ventanas no cumplen con lo ofrecido, en tanto ha quedado acreditado.

DÉCIMO CUARTO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Manuel Rodríguez Reyes, propietario del departamento N° 501, contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) no se ha reparado el intercomunicador; (ii) no se ha colocado la fragua en el baño principal, secundario y de visita; (iii) no se ha reparado la chapa de la puerta principal; (iv) no se han cambiado los vidrios interiores de los cuartos, cocina y baños; y, (v) fallas en los tomacorrientes dobles, en tanto han quedado acreditados.

DÉCIMO QUINTO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Manuel Rodríguez Reyes contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que no habría cumplido con revisar las luces del pasadizo y baño principal, en tanto no han quedado acreditadas.

DÉCIMO SEXTO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Carlos Aljovín Arámbulo, propietario del departamento N° 601, contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) fallas en las medidas de los vidrios del departamento; (ii) fallas en las felpas de las ventanas; (iii) fallas en el pulsador del timbre; (iv) no se terminó la reparación de fuga de agua en la sala comedor; (v) la grifería de la ducha del baño secundario gotea; y, (vi) el baño pierde mucha agua, en tanto han quedado acreditadas.

DÉCIMO SÉPTIMO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Juan Mellado Valenzuela, propietario del departamento N° 701, contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) fallas en las medidas de las ventanas de los cuartos secundarios, cocina, baños secundarios, cuarto principal, baños principal, baño de visita y sala de estar; (ii) existe una mancha de humedad en uno de los cuartos secundarios; (iii) no se cumplió con el retoque de pintura tipo barniz en la baranda de la escalera; (iv) existe un desnivel entre la última grada de la escalera y el filo del zócalo del segundo piso; (v) existe una rajadura por desprendimiento entre la pared y el zócalo del piso en la escalera; (vi) mala colocación del filo del zócalo de la escalera y el piso del segundo piso; y, (vii) fallas en el porcelanato del baño secundario, en tanto han quedado acreditadas.

DÉCIMO OCTAVO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Catherine Morales Chue, propietaria del departamento N° 702, contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) no cuenta con depósito; (ii) fallas en el intercomunicador del departamento; (iii) no funcionan las trampas de aguas de los lavaderos; (iv) fallas del grifo de la izquierda del lavadero de la lavandería; (v) fallas en el grifo de la izquierda del baño de servicio; (vi) no funciona

el portero; (vii) no funciona el timbre; (viii) fallas en la medida del vidrio de las lunas interiores; (ix) fallas en la felpa de las ventanas; (x) no se encuentran los puntos para la conexión de la terma eléctrica; y, (xi) la chapa del depósito del segundo piso del duplex no funciona y no tiene llave, en tanto han quedado acreditadas.

DÉCIMO OCTAVO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Catherine Morales Chue contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: (i) los tomacorrientes de la zona de lavandería y terraza colocados no serían adecuados para ambientes exteriores; y, (ii) no habría colocado la puerta que separa el baño de servicio del cuarto de servicio, en tanto no han quedado acreditadas.

DÉCIMO NOVENO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Zulma Meza Calvo, Jorge Hans Vassallo Domínguez, Emilio Mendoza Caldas, Juan Mellado Valenzuela, Catherine Morales Chue, Katy Jimenez Ávila, Edson Pavel Ipenza Aldazabal, Julio Llorente Flores, Agustín Mauricio Malpartida, Manuel Rodríguez Reyes y Carlos Aljovín Arámbulo contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que el proveedor denunciado no cumplió con entregar los siguientes documentos: manual de funcionamiento del ascensor de minusválidos; los planos originales de áreas comunes e individuales; y, el documento de aprobación de la Municipalidad de San Borja y Defensa Civil.

VIGÉSIMO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Zulma Meza Calvo, Jorge Hans Vassallo Domínguez, Emilio Mendoza Caldas, Juan Mellado Valenzuela, Catherine Morales Chue, Katy Jimenez Ávila, Edson Pavel Ipenza Aldazabal, Julio Llorente Flores, Agustín Mauricio Malpartida, Manuel Rodríguez Reyes y Carlos Aljovín Arámbulo contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que el proveedor denunciado no cumplió con efectuar la explicación sobre el uso de las bombas del inmueble pese a que se comprometió a ello.

VIGÉSIMO PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Zulma Meza Calvo, Jorge Hans Vassallo Domínguez, Emilio Mendoza Caldas, Juan Mellado Valenzuela, Catherine Morales Chue, Katy Jimenez Ávila, Edson Pavel Ipenza Aldazabal, Julio Llorente Flores, Agustín Mauricio Malpartida, Manuel Rodríguez Reyes y Carlos Aljovín Arámbulo contra Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que el proveedor denunciado no cumplió con efectuar el reembolso del pago del mes de julio 2012 ni el monto diferencial del mes de agosto de 2012, correspondiente al servicio de agua.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Ordenar a Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:

- (i) Colocar ventanillas de ventilación en los depósitos N° 6, 7, 8, 9 y 10.

- (ii) Colocar una división completa en los depósitos 6 con el 7 y 10 con el 11 y 12.
- (iii) Efectúe la limpieza de las columnas de los diferentes pisos que dan al tragaluz de la parte posterior del edificio, previa coordinación del permiso de los propietarios.
- (iv) Reembolsar al señor Jorge Hans Vassallo Dominguez los gastos incurridos en la reparación del desfogue del baño de visitas de su departamento, previa acreditación del mismo.
- (v) Entregar a los denunciados los siguientes documentos: manual de funcionamiento del ascensor de minusválidos; los planos originales de áreas comunes e individuales; y, el documento de aprobación de la Municipalidad de San Borja y Defensa Civil para Edificación Nueva 2010.
- (vi) Programar y efectuar la explicación a los propietarios del uso de las bombas del edificio.
- (vii) Reembolsar a los denunciados el pago del mes de julio 2012 y el monto diferencial del mes de agosto de 2012, correspondiente al servicio de agua y los demás gastos efectuados por las reparaciones que éstos asumieron.

VIGÉSIMO TERCERO: Sancionar a Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C., con una multa ascendente a VEINTE CON VEINTICINCO CÉNTESIMAS (20.25) UIT¹², la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

VIGÉSIMO CUARTO: Disponer la inscripción de Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

VIGÉSIMO QUINTO: Ordenar a que, Inversiones en Inmuebles Lima S.A.C. en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos a los señores Zulma Meza Calvo, Jorge Hans Vassallo Domínguez, Emilio Mendoza Caldas, Juan Mellado Valenzuela, Catherine Morales Chue, Katy Jimenez Ávila, Edson Pavel Ipenza Aldazabal, Julio Llorente Flores, Agustín Mauricio Malpartida, Manuel Rodríguez Reyes y Carlos Aljovín Arámbulo. Ello, sin perjuicio del derecho de los denunciados de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

¹² Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.
La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

VIGÉSIMO SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁵.

Con la intervención de los señores comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, y Sr. Abelardo José Carlos Aramayo Baella.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente



¹⁴

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

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

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

¹⁵

LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1101-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : ROSA SOFÍA PEÑA BARBA DE MORALES (LA SEÑORA PEÑA)
CARLOS ENRIQUE MORALES GAONA (EL SEÑOR MORALES)
DENUNCIADA : CORPORACIÓN INMOBILIARIA SUDAMERICANA S.A.C. (CISSAC)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ACTIVIDAD : IDONEIDAD INMOBILIARIO

SANCIÓN: 0,5 UIT

Lima, 10 de septiembre de 2013

I. ANTECEDENTES

1.1. Hechos materia de denuncia

1. Mediante escrito del 17 de diciembre de 2012, complementado mediante los escritos del 11 de marzo y 2 de abril de 2013, la señora Peña interpuso una denuncia en contra de CISSAC por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando que:
 - (i) Hace aproximadamente dos años, adquirió de CISSAC un departamento ubicado en la Av. Boulevard N° 412, Dpto. 202, San Borja;
 - (ii) al poco tiempo de la entrega del inmueble se inició el invierno y las paredes de la cochera del estacionamiento N° 2, ubicado en el segundo piso del sótano del edificio, comenzó a presentar problemas de filtración de agua, en tanto que no contaba con un desfogue adecuado para el agua producto de las lluvias;
 - (iii) pese a los reiterados reclamos efectuados a la denunciada para que proceda adoptar las medidas pertinentes para evitar el deterioro de la pared, no habría obtenido respuesta favorable a su pedido.
2. La señora Peña solicitó: (i) que la denunciada cumpla con la adquisición e instalación de una canaleta de desfogue de agua; y, (ii) el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 2 del 7 de mayo de 2013, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia e imputó como presunta infracción la siguiente:

“ (...)”

- *Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con adoptar las medidas pertinentes para solucionar los problemas de filtración de agua presentados en el estacionamiento de la señora Rosa Sofía Peña Barba de Morales, pese a sus reiterados pedidos.”*

4. En su defensa, CISSAC manifestó lo siguiente:

- (i) El 10 de marzo de 2010, el señor Morales, casado con la señora Peña, adquirió el departamento N° 202 y su respectivo estacionamiento, en el edificio “Condominio Paseo Boulevard”. Dichos inmuebles fueron entregados el 11 de febrero de 2011, sin que los adquirentes efectuaran ningún tipo de observaciones;
- (ii) la señora Peña, luego de dos inviernos, puso en conocimiento los presuntos problemas de filtración de agua que presentaba el estacionamiento adquirido. Ante ello, procedió a reunirse con la denunciante y le habría demostrado que ninguna cañería pasaba por su pared, por lo que era imposible que existiera problemas de filtración de agua, para acreditar ello adjuntaron los planos de construcción del edificio;
- (iii) en dicha oportunidad se le explicó que el origen del problema en su estacionamiento se debía a la falta de mantenimiento del mismo y no debido a problemas de filtración de agua. Frente a dicha explicación, la denunciante cambió de pretensión y exigió que se coloque una canaleta de desfogue en el estacionamiento para evitar que la lluvia deteriore la pared del estacionamiento;
- (iv) en ninguno de los planos aprobados por la Municipalidad ni en la conformidad de obra figura la instalación de ninguna canaleta, así como tampoco existió ningún ofrecimiento al respecto al momento de vender el departamento. Agregó que la instalación solicitada por la señora Peña afectaría las áreas comunes del edificio.
- (v) la empresa no se encuentra obligada a dar mantenimiento a inmuebles vendidos hace más de dos años. El mantenimiento del inmueble corresponde a cada propietario. Amparar el pedido efectuado por la señora Peña abriría la posibilidad que otros clientes exijan el pintado de sus departamentos habiendo transcurrido más de dos años de un uso continuo, situación que resultaría ilegal.
- (vi) en la medida que la pretensión de la señora Peña afectaría las áreas comunes del edificio, el que se estaba legitimado para interponer la denuncia es la Junta de Propietarios del edificio y no la denunciante a título personal.

¹ Sitio en Av. Boulevard N° 594, Cuarto Piso, San Borja.

- (vii) dedujeron falta de legitimidad para obrar en la medida que la denuncia fue interpuesta únicamente por la señora Peña sin presentar documento alguno que acredite que contaba con poder otorgado por su esposo para interponer la presente denuncia.
- (viii) solicitó el reconocimiento de los gastos y costas procesales incurridas.

II. NORMA APLICABLE AL CASO

2.1. Sobre el deber de idoneidad

5. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor².
6. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18º.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19º.- 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.

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

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

III. ANÁLISIS

3.1. Cuestiones Previas

3.1.1. Respecto a que la denuncia debió ser formulada por la Junta de Propietarios

7. La parte denunciada manifestó que la Junta de Propietarios es quien se encontraba legitimada para interponer la denuncia, pues la pretensión solicitada por la señora Peña afectaría a las áreas comunes del edificio.
8. Contrariamente a lo señalado por la denunciada, la Comisión considera que en la medida que el hecho denunciado por la señora Peña está referido a los presuntos desperfectos presentados en la pared del estacionamiento de su propiedad, le corresponde a esta acudir a la administración a fin de hacer valer sus derechos como consumidora ante la posible falta de idoneidad del bien adquirido. Distinto sería el caso si el hecho denunciado se encontraría referido a las zonas comunes del edificio, donde la Junta de Propietarios podrían solicitar la tutela administrativa para hacer valer sus derechos; sin embargo, no es el caso.
9. Por las consideraciones expuestas corresponde desestimar el argumento de CISSAC respecto a que la presente denuncia debió ser planteada por la Junta de Propietarios.

3.1.2. Respecto a la excepción planteada por CISSAC

10. La parte denunciada dedujo falta de legitimidad para obrar en la medida que la denuncia fue interpuesta únicamente por la señora Peña sin presentar documento alguno que acredite que contaba con poder otorgado por su esposo para interponer la presente denuncia, en tanto que el estacionamiento fue adquirido por ambos.
11. Al respecto, el artículo 65° del Código Procesal Civil, disposición legal aplicable supletoriamente a los procedimientos administrativos, contempla lo siguiente:

***“Artículo 65°.- Representación procesal del patrimonio autónomo.-
Existe patrimonio autónomo cuando dos o más personas tienen un
derecho o interés común respecto de un bien, sin constituir una persona
jurídica.***

***La sociedad conyugal y otros patrimonios autónomos son representados
por cualquiera de sus partícipes, si son demandantes. (...)***

12. De la normativa anterior, se concluye que para interponer la presente denuncia administrativa la señora Peña no se encontraba obligada a presentar poder de representación de su cónyuge, en la medida que la sociedad conyugal puede ser

representado por cualquiera de sus partícipes en caso soliciten tutela jurídica ante la administración pública. Sin perjuicio de lo anterior, mediante Resolución N° 4 del 15 de julio de 2013, la Secretaría Técnica incluyó como co-denunciante al señor Morales, cónyuge de la señora Peña.

13. Por tanto, habiéndose acreditado que la señora Peña tiene legitimidad para presentar la denuncia corresponde desestimar la excepción presentada por CISSAC.

3.2. Aplicación al caso concreto

14. CISSAC manifestó que el estacionamiento de los denunciados no presentaba problemas de filtración de agua, para acreditar ello adjuntó los planos del edificio a fin de demostrar que ninguna cañería pasaba por dicho ambiente.
15. Al respecto, corresponde precisar que los denunciados no denunciaron que los problemas presentados en el estacionamiento se deben a problemas de filtración de aguas originado por defectos en las cañerías del edificio. Por el contrario, sostuvieron que los defectos de humedad se debió a que la denunciada no previó durante la construcción un desfogue adecuado para el agua de las lluvias, para acreditar ello adjuntaron fotografías³.
16. En esa línea, obra en el expediente el acta de inspección del 24 de julio de 2013, con sus respectivas imágenes, en donde se detalló lo siguiente:

*“ (...) 1. Filtración de agua en el estacionamiento:
Se observa que las paredes del estacionamiento 2 se está pelando y cascarando la parte inferior de la pared (...)
La señora Sofía Peña precisa que el problema de la pared se ha ido extendiendo y agravando en los últimos 2 años por motivo de la humedad. Además quiere precisar que quiere una solución para la caída del agua por las constantes lluvias.
Por lo que, desea que se respete la garantía dada por la Inmobiliaria.
El señor José Luís Cordero precisa que el problema de la pared del estacionamiento se ha ocasionado por un problema climatológico (...)”
(subrayado es nuestro)*

17. De lo anterior, la Secretaría Técnica pudo verificar la existencia de problemas de humedad en la pared del estacionamiento de la denunciante. En esa línea, de las fotografías que se captaron durante la diligencia se aprecia que la pared del estacionamiento presenta huellas productos del agua de las lluvias, al colindar con un tragaluz del edificio⁴.
18. Para la Comisión, los medios probatorios existentes en el expediente causan verosimilitud sobre los hechos denunciados, por lo que corresponde demostrar a la parte denunciada que el defecto no le es imputable.

³ Ver fojas 73, 74, 98 y 100 del expediente.

⁴ Ver CD de fotos, obrante a fojas 112 del expediente.

19. Para acreditar ello, CISSAC pudo haber presentado algún documento técnico que acredite que los problemas de filtración de agua que ocasionaron los problemas de humedad en el estacionamiento de la denunciante no se debieron a la falta de implementación de un sistema de desfogue adecuado para el agua de las lluvias. Por el contrario, limitó su defensa en señalar que el bien fue entregado óptimas condiciones y que los denunciantes no efectuaron ningún tipo de observación en el acta de entrega.
20. Al respecto, es necesario precisar que si bien al momento de la entrega del estacionamiento, los adquirentes pudieron verificar la calidad de los acabados y mostrar señal de conformidad con dicha entrega, ello no limita el derecho de los denunciantes a que de manera posterior a la entrega puedan advertir algún hecho sobreviniente o vicio oculto dentro del bien entregado, sobre todo porque estos defectos aparecen durante el propio uso del inmueble.
21. En ese sentido, este Colegiado considera que si bien los denunciantes suscribieron el acta de entrega sin dejar constancia algún tipo de defecto en la pared de la cochera, ello no enerva la posibilidad de reclamar y/o denunciar cualquier defecto que de manera posterior se detecte, ni exime al denunciado de otorgar la garantía implícita inherente a todo bien o servicio contratado o adquirido por lo que el argumento defensa planteado por CISSAC debe ser desestimado.
22. Otro argumento de defensa que planteó CISSAC fue alegar que los problemas presentados en el estacionamiento de los denunciantes se debieron a la falta de mantenimiento del inmueble; sin embargo, no presentó medio probatorio alguno que sustente su afirmación.
23. Al respecto, un consumidor que adquiere un estacionamiento esperaría que este sea idóneo; es decir, si adquirió un espacio para aparcar un vehículo este tendría que estar en las condiciones que se las ofrecieron y no verse mortificado por el deterioro de las paredes del estacionamiento al poco tiempo de adquirido, dado que no resulta razonable que al año, diez meses y quince días de haberlo de su entrega, presente humedad en las paredes debido a problemas de filtración producto de las lluvias que ingresan por el tragaluz del edificio, más aún si se trata de una cochera techada⁵.
24. Cabe precisar que durante la diligencia de inspección el representante de CISSAC coincidió con el argumento expuesto por los denunciantes respecto a que el deterioro de las paredes tienen su origen en los factores climatológicos a los cuales está expuesta la pared del estacionamiento de los denunciantes.

⁵ Cabe señalar que si bien durante el procedimiento CISSAC dejó a entever que los denunciantes denunciaron los desperfectos del estacionamiento luego de transcurrido dos años, dicho argumento no sería cierto en tanto que la fecha de entrega del bien se efectuó el 11 de febrero de 2011 y la denuncia fue presentada el 17 de diciembre de 2012, es decir al año y nueve meses y 15 días del día de la entrega.

25. En ese sentido, la Comisión considera que se ha podido acreditar el defecto denunciado, sin que CISSAC haya podido desvirtuar su responsabilidad en los hechos imputados en su contra, por lo que corresponde declarar fundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

IV. Medidas correctivas

26. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código⁶ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
27. El artículo 3° de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto⁷.
28. En el presente caso, ha quedado acreditado los problemas de humedad presentados en la pared del estacionamiento de los denunciantes, lo cual configuró una infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por lo que corresponde ordenar a la denunciada como medida correctiva que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con lo siguiente:

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

⁷ **LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42° DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

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

- (i) Reparar las secuelas producidas por la humedad detectada en la pared del estacionamiento N° 2, de propiedad de los denunciantes. Cabe precisar que los trabajos deberán efectuarse a conformidad de los denunciantes; e,
 - (ii) instalar un mecanismo o sistema adecuado de desfogue de agua, que evite el deterioro de la pared del estacionamiento N° 2 de los denunciantes, producto de las aguas de las lluvias, tomando en consideración las normativas aplicables al sector a fin de no contravenir sus disposiciones.
29. Por lo expuesto, de incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código⁸, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción⁹.
30. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen

⁸

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

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

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

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

⁹

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688º del Código Procesal Civil¹⁰.

V. Graduación de la sanción

31. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.
32. El artículo 112º del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹¹.
33. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que los desperfectos presentados en el estacionamiento de los denunciados. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la Constructora, se debe tener en cuenta los siguientes factores.
 - (i) **Daño resultante de la infracción:** se le ha causado un daño a los denunciados, en la medida que CISSAC no cumplió con reparar los desperfectos presentados en el estacionamiento adquirido, lo cual no les permitió hacer un uso integral y adecuado del bien.
 - (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el beneficio obtenido por la denunciada estaría dado por el ahorro que significó el no adoptar las medidas necesarias para efectuar las reparaciones a los desperfectos presentados en el estacionamiento de los denunciados.
 - (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector que ofrece tales productos, en la medida que el no

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

¹¹ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

cumplir con reparar los desperfectos presentados en el bien adquirido, ello genera desconfianza en los consumidores respecto a la garantía otorgadas por las empresas inmobiliarias.

- (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa que el estacionamiento adquirido no se encuentra en buen estado.

34. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer una multa de MEDIA (0,5) UIT.

VI. De las costas y costos del procedimiento

35. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹², dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el Indecopi.
36. En la medida que ha quedado acreditadas las infracciones cometidas por CISSAC, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00¹³.
37. Sin perjuicio de ello y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.
38. Finalmente, corresponde informar a CISSAC que su solicitud de reconocimiento de las costas incurridas en el procedimiento debe ser declarada improcedente en tanto la ley ha sido contemplado que el reconocimiento de las costas y costos del procedimiento es un beneficio otorgado únicamente a la parte denunciante de un

¹² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

¹³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

procedimiento administrativo en cuanto se demuestre la conducta infractora cometida por un administrado¹⁴.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar fundada la denuncia presentada por la señora Rosa Sofía Peña Barba de Morales y el señor Carlos Enrique Morales Gaona en contra de Corporación Inmobiliaria Sudamericana S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto quedó acreditado los desperfectos presentados en la pared del estacionamiento N°2 de los denunciantes.

SEGUNDO: ordenar a Corporación Inmobiliaria Sudamericana S.A.C. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con: (i) reparar las secuelas producidas por la humedad detectada en la pared del estacionamiento N° 2, de propiedad de los denunciantes. Cabe precisar que los trabajos deberán efectuarse a conformidad de los denunciantes; e, (ii) instalar un mecanismo o sistema adecuado de desfogue de agua, que evite el deterioro de la pared del estacionamiento N° 2 de los denunciantes, producto de las aguas de las lluvias, tomando en consideración las normativas aplicables al sector a fin de no contravenir sus disposiciones.

TERCERO: sancionar a Corporación Inmobiliaria Sudamericana S.A.C. con una multa de MEDIA (0,5) UIT¹⁵. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: ordenar a Corporación Inmobiliaria Sudamericana S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por los denunciantes. Ello, sin perjuicio del derecho de los denunciantes de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 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.

¹⁵ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

QUINTO: disponer la inscripción de Corporación Inmobiliaria Sudamericana S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.”

SEXTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁷, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁸.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

¹⁶ **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807
Modificase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

¹⁷ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.**- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único.

¹⁸ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 212º.- Acto firme**
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1193-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : PATRICIA GUADALUPE ESTACIO JIMENEZ (LA SEÑORA ESTACIO)
DENUNCIADA : AM & M EDIFICACIONES S.A.C. (LA CONSTRUCTORA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN EDIFICIOS COMPLETOS

Lima, 24 de septiembre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 2 de abril de 2013, la señora Estacio denunció a la CONSTRUCTORA por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando que adquirió de la denunciada el inmueble ubicado en el Jirón Boccioni N° 328, San Borja, el cual presentó los siguientes desperfectos:
 - a. Rajaduras en la pared ubicada en la puerta de ingreso al departamento y pared contigua.
 - b. Rajaduras en la pared de la cocina.
 - c. Fisuras en la viga de la cocina.
 - d. Fisuras en la pared de las escaleras.
 - e. Rajaduras en toda la pared izquierda desde la entrada del departamento hasta la habitación principal.
 - f. Rajaduras de 4 mayólicas en la parte superior del baño de visitas.
 - g. Rajaduras en el dintel de la puerta.
 - h. Rajaduras en la parte alta del dintel, pared contigua de la primera y segunda habitación.
 - i. Rajaduras en el muro del ropero de la primera y segunda habitación.
 - j. Rajaduras en el dintel y pared contigua de la habitación principal.
 - k. Arqueamiento o abarquillamiento de las láminas de los pisos de la sala, pasadizo y habitación principal.
 - l. Desprendimiento de la película del recubrimiento del borde de las láminas.
 - m. Desniveles en los pisos de la sala, el pasadizo y habitación principal.
 - n. Desprendimiento de la película del recubrimiento de los zócalos.
 - o. No se colocó el registro en el baño secundario.
 - p. Se han abierto los peldaños de las uniones de los descansos de las escaleras.

- q. No se instaló la ventana frontal.
2. En atención a ello, la señora Estacio solicitó se ordene las medidas correctivas pertinentes; así como el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 29 de abril de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Estacio contra la CONSTRUCTORA en los siguientes términos:

“(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 2 de abril de 2013, presentada por la señora Patricia Guadalupe Estacio Jimenez contra AM & M Edificaciones S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría entregado a la denunciante un inmueble con los siguientes defectos:

- a. Habría rajaduras en la pared ubicada en la puerta de ingreso al departamento y pared contigua.
- b. Habría rajaduras en la pared de la cocina.
- c. Habría fisuras en la viga de la cocina.
- d. Habría fisuras en la pared de las escaleras.
- e. Habría rajaduras en toda la pared izquierda desde la entrada del departamento hasta la habitación principal.
- f. Habría rajaduras de 4 mayólicas en la parte superior del baño de visitas.
- g. Habría rajaduras en el dintel de la puerta.
- h. Habría rajaduras en la parte alta del dintel, pared contigua de la primera y segunda habitación.
- i. Habría rajaduras en el muro del ropero de la primera y segunda habitación.
- j. Habría rajaduras en el dintel y pared contigua de la habitación principal.
- k. Habría arqueamiento o abarquillamiento de las láminas de los pisos de la sala, pasadizo y habitación principal.
- l. Se habría desprendido la película del recubrimiento del borde de las láminas.
- m. Habría desniveles en los pisos de la sala, el pasadizo y habitación principal.
- n. Se habría desprendido la película del recubrimiento de los zócalos.
- o. No se habría colocado el registro en el baño secundario.
- p. Se habrían abierto los peldaños de las uniones de los descansos de las escaleras.
- q. No habría instalado la ventana frontal.
- (...)”

4. El 18 de septiembre del 2013, el señor Francisco Victorino Lenci Maguiño, liquidador de AM&M Edificaciones S.A.C. en Liquidación, solicitó la conclusión del procedimiento en tanto la empresa denunciada se había extinguido, conforme consta en la Partida Electrónica 11832580 de la Oficina Registral de Personas Jurídicas de la Zona Registral IX, Sede Lima.

ANÁLISIS

5. De acuerdo a lo establecido en los artículos 6° y 413° de la Ley 26887, Ley General de Sociedades¹, la inscripción de la extinción determina el fin de la

¹ **LEY 26887. LEY GENERAL DE SOCIEDADES. Artículo 6°.-** La sociedad adquiere personalidad jurídica desde su inscripción en el Registro y la mantiene hasta que se inscribe su extinción.

Artículo 413°.- Disuelta la sociedad se inicia el proceso de liquidación.
La sociedad disuelta conserva su personalidad jurídica mientras dura el proceso de liquidación y hasta que se

existencia de la persona jurídica. A partir de ese momento, la sociedad deja de ser sujeto de derechos y obligaciones, por lo que no podría exigírsele el cumplimiento de obligaciones pendientes al terminar el proceso de liquidación.

6. Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 186° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, refiere que pone fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo².
7. Al respecto, la doctrina³ ha reconocido que en el caso que el administrado sea persona jurídica, una de las causas que producen la conclusión del procedimiento administrativo es la extinción de dicha entidad.
8. A foja 100 del expediente obra la copia de la Partida Registral N° 11832580 de la Oficina Registral de Personas Jurídicas de la Zona Registral IX, Sede Lima, en la cual consta la inscripción de la extinción de la empresa AM & M Edificaciones S.A.C. en Liquidación efectuada el 15 de agosto del 2013.
9. Así, corresponde declarar concluido el procedimiento seguido contra la CONSTRUCTORA al haberse producido la sustracción de la materia por extinción de dicha empresa, en atención a lo dispuesto en el artículo 186° inciso 2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. En consecuencia, carece de objeto pronunciarse sobre los hechos materia de denuncia.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar concluido el procedimiento seguido por la señora Patricia Guadalupe Estacio Jimenez contra AM & M Edificaciones S.A.C., sin pronunciamiento sobre el fondo, toda vez que a la fecha de emisión del presente acto administrativo se ha inscrito la extinción de la denunciada en la Oficina Registral Lima, en atención a lo

inscriba la extinción en el Registro.

² **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 186°.- Fin del procedimiento.-**

186.1. Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el inciso 4) del artículo 188, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.

186.2 También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo.

³ *"Cierta es que otras circunstancias también ocasionan la extinción del procedimiento administrativo, tales como la transformación o extinción de los administrados, la desaparición del bien sobre el cual se pretende recaiga alguna resolución administrativa, y las reformas legislativas. En todas estas circunstancias, sobreviene alguna causal que determina la imposibilidad de continuar el procedimiento iniciado.*

La transformación o extinción del administrado (en el caso de personas jurídicas) y la muerte de la persona natural ocasionan la conclusión de los procedimientos que persiguen intereses estrictamente personales, como es el procedimiento de selección de personal cuando se trate de un postulante único, o un procedimiento sancionador. (...)

Ellos configuran supuestos eventuales y externos a los actos procedimentales que le ocasionan en vía de reflejo su terminación". MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica, 2006. p. 487.

dispuesto en el artículo 186° inciso 2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

SEGUNDO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁵.

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

⁵ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1199-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : LILIA ANGÉLICA RONCAL ZUMAETA (LA SEÑORA RONCAL)
DENUNCIADO : AM&M EDIFICACIONES S.A.C. (LA CONSTRUCTORA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS

Lima, 24 de septiembre de 2013

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 12 de junio de 2013, complementado el 15 de julio del 2013, la señora Roncal denunció a la CONSTRUCTORA por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 26 de setiembre de 2011, adquirió de la denunciada un departamento en el edificio Remblant ubicado en Jirón Boccioni N° 328, San Borja que presenta los siguientes defectos en las áreas comunes:
 - La construcción del frente del edificio era de drywall y no de material noble.
 - El vidrio de la caseta de vigilancia era de vidrio crudo y no de vidrio templado.
 - El buzón colector actual tiene aproximadamente entre 20 a 25 años de antigüedad.
 - No instaló los tomacorrientes en el cuarto de basura (sótano).
 - El tarrajeo de la pared en la puerta levadiza que da al semisótano no fue reparado.
 - Se usaron puertas contraplacadas en las puertas de ingreso de los dos estacionamientos y la del ingreso peatonal, y no puertas de madera.
 - Existen rajaduras.
 - Los topes para los vehículos están a 50 cm de la pared, lo cual es incorrecto.
 - No se instalaron barandas de seguridad en las ventanas del frontis del edificio.
 - No se instaló cable a tierra de los tomacorrientes del sótano.
 - No instaló tomacorrientes en el área de la terraza común.
 - No se instaló en el cuarto de máquinas del ascensor los tomacorrientes e interruptores.

2. En atención a ello, la señora Roncal solicitó que la denunciada cumpla con lo siguiente:
- Repare los defectos o cambie el producto por uno de idénticas o similares características.
 - Ejecute las obligaciones asumidas y de no ser posible realice una con efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - Ejecute otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a cargo.
 - Pague los gastos realizados para mitigar las consecuencias de la infracción.
 - Indique medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a todos los anteriores.
 - Que se dé una medida reparadora que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente.
 - El pago de costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 2 del 19 de agosto de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Roncal en contra de la CONSTRUCTORA en los siguientes términos:

“(…)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 12 de junio de 2013, presentada por la señora Lilia Angélica Roncal Zumaeta contra AM&M Edificaciones S.A.C. por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el proveedor denunciado habría entregado a la denunciante un inmueble que presentaría los siguientes defectos:

- La construcción del frente del edificio sería de drywall y no de material noble.
- El vidrio de la caseta de vigilancia sería de vidrio crudo y no de vidrio templado.
- El buzón colector actual tendría aproximadamente entre 20 a 25 años de antigüedad.
- No se habría instalado los tomacorrientes en el cuarto de basura (sótano).
- El tarrajeo de la pared en la puerta levadiza que da al semisótano debería ser reparado.
- Se habrían usado puertas contraplacadas en las puertas de ingreso de los dos estacionamientos y la del ingreso peatonal, y no puertas de madera.
- Existirían rajaduras en las áreas comunes.
- Los topes para los vehículos estarían a 50 cm de la pared, lo cual sería incorrecto.
- No se habrían instalado barandas de seguridad en las ventanas del frontis del edificio.
- No se habría instalado cable a tierra de los tomacorrientes del sótano.
- No se habría instalado tomacorrientes en el área de la terraza común.
- No se habría instalado en el cuarto de máquinas del ascensor los tomacorrientes e interruptores.

(…)”

4. El 29 de agosto del 2013, el señor Francisco Victorino Lenci Maguiño, liquidador de AM&M Edificaciones S.A.C. en Liquidación, solicitó la conclusión del procedimiento en tanto la empresa denunciada se había extinguido, conforme consta en la Partida Electrónica 11832580 de la Oficina Registral de Personas Jurídicas de la Zona Registral IX, Sede Lima.

ANÁLISIS

5. De acuerdo a lo establecido en los artículos 6° y 413° de la Ley 26887, Ley General de Sociedades¹, la inscripción de la extinción determina el fin de la existencia de la persona jurídica. A partir de ese momento, la sociedad deja de ser sujeto de derechos y obligaciones, por lo que no podría exigírsele el cumplimiento de obligaciones pendientes al terminar el proceso de liquidación.
6. Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 186° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, refiere que pone fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo².
7. Al respecto, la doctrina³ ha reconocido que en el caso que el administrado sea persona jurídica, una de las causas que producen la conclusión del procedimiento administrativo es la extinción de dicha entidad.
8. A foja 72 del expediente, obra la copia de la Partida Registral N° 11832580 de la Oficina Registral de Personas Jurídicas de la Zona Registral IX, Sede Lima, en la cual consta la inscripción de la extinción de la empresa AM & M Edificaciones S.A.C. en Liquidación efectuada el 15 de agosto del 2013.
9. Así, corresponde declarar concluido el procedimiento seguido contra la CONSTRUCTORA al haberse producido la sustracción de la materia por extinción de dicha empresa, en atención a lo dispuesto en el artículo 186° inciso 2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. En consecuencia, carece de objeto pronunciarse sobre los hechos materia de denuncia.

RESUELVE:

¹ **LEY 26887. LEY GENERAL DE SOCIEDADES. Artículo 6°.-** La sociedad adquiere personalidad jurídica desde su inscripción en el Registro y la mantiene hasta que se inscribe su extinción.

Artículo 413°.- Disuelta la sociedad se inicia el proceso de liquidación. La sociedad disuelta conserva su personalidad jurídica mientras dura el proceso de liquidación y hasta que se inscriba la extinción en el Registro.

² **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 186°.- Fin del procedimiento.-**

186.1. Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el inciso 4) del artículo 188, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.

186.2 También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo.

³ *"Cierto es que otras circunstancias también ocasionan la extinción del procedimiento administrativo, tales como la transformación o extinción de los administrados, la desaparición del bien sobre el cual se pretende recaiga alguna resolución administrativa, y las reformas legislativas. En todas estas circunstancias, sobreviene alguna causal que determina la imposibilidad de continuar el procedimiento iniciado.*

La transformación o extinción del administrado (en el caso de personas jurídicas) y la muerte de la persona natural ocasionan la conclusión de los procedimientos que persiguen intereses estrictamente personales, como es el procedimiento de selección de personal cuando se trate de un postulante único, o un procedimiento sancionador. (...)

Ellos configuran supuestos eventuales y externos a los actos procedimentales que le ocasionan en vía de reflejo su terminación". MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica, 2006. p. 487.

PRIMERO: Declarar concluido el procedimiento seguido por la señora Lilia Angélica Roncal Zumaeta contra AM & M Edificaciones S.A.C., sin pronunciamiento sobre el fondo, toda vez que a la fecha de emisión del presente acto administrativo se ha inscrito la extinción de la denunciada en la Oficina Registral Lima, en atención a lo dispuesto en el artículo 186° inciso 2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

SEGUNDO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁵.

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

⁵ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1285-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : GUILLERMO AGUSTÍN AZABACHE VILLAVICENCIO Y
ROCÍO BREÑA ARANA
(LA SOCIEDAD CONYUGAL)
DENUNCIADO : DC & M CONSTRUCTORA S.A.C.
(DC & M CONSTRUCTORA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN EDIFICIOS COMPLETOS
SANCIÓN : 7 UIT

Lima, 29 de abril de 2014

ANTECEDENTES

1. El 28 de noviembre de 2013, la sociedad conyugal denunció a DC & M Constructora¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Mediante escritura pública del 30 de julio de 2010, formalizó con la empresa M & H Constructora S.A.C. la compra del Departamento N° 402 y un Estacionamiento doble, ubicados en la calle Dore N° 115, distrito de San Borja. En dicho documento, se estableció que la entrega de los mencionados inmuebles se efectuaría el 15 de febrero de 2011, con una periodo de gracia adicional de 60 días calendario;
 - (ii) el 29 de noviembre de 2011, mediante escritura pública de cesión de la posición contractual, la denunciada adquirió los derechos y obligaciones que correspondían a M & H Constructora S.A.C. y en la cláusula séptima de dicha escritura, se fijó una nueva fecha de entrega, la cual debía efectuarse el 30 de marzo de 2012, pactándose el pago de US\$ 60,00 diarios por penalidad en caso de retraso en la entrega;
 - (iii) asimismo, en la cláusula novena de referida escritura, la denunciada se comprometió a entregar a favor de los denunciados la suma de

¹ RUC N° 20538118509.

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

US\$ 5 250,00 dólares americanos por el retraso en la entrega de los inmuebles por el periodo comprendido desde el 15 de abril de 2011 hasta el 30 de marzo de 2012, así como, el reembolso por la instalación de ventanas y mamparas;

- (iv) sin embargo, pese a que se había acordado que la entrega se efectuaría en marzo de 2012, recién pudo tomar posesión de las unidades inmobiliarias el 6 de julio de 2012, sin la firma de acta de entrega alguna y pago de penalidades acordadas;
- (v) señaló que al momento de recibir los inmuebles se percató que existían varios acabados inconclusos los cuales tuvo que terminar y asumir los gastos, tales como: a) confección e instalación de puertas y marcos de puertas; b) confección e instalación de muebles de cocina y closets; c) confección e instalación de mueble de granito para cocina; y, d) pintado de paredes y techo del Departamento.
- (vi) indicó que la denunciada no cumplió con la construcción e instalación del ascensor, inscripción de independización de las unidades inmobiliarias, declaratoria de fábrica, reglamento interno y levantamiento de las hipotecas inscritas.

2. En atención a ello, La sociedad conyugal solicitó:

- (i) Que la denunciada les pague por concepto de penalidad la suma de US\$ 5 250,00 dólares americanos por el retraso en la entrega de las unidades inmobiliarias por el periodo comprendido desde el 15 de abril de 2011 hasta el 30 de marzo de 2012;
- (ii) el pago de una penalidad ascendente a US\$ 5 820,00 dólares americanos por el retraso en la entrega de las unidades inmobiliarias por el periodo comprendido desde el 30 de marzo de 2012 hasta el 5 de julio de 2012;
- (iii) el reembolso de las ventanas y mamparas, ascendente a S/. 4 600,00, conforme a la cláusula séptima de la escritura pública de cesión de posición contractual;
- (iv) la devolución de lo gastado por reparaciones a los acabados inconclusos en el momento de la entrega del Departamento:
 - a. Colocación de marco de puertas y pintado ascendente a S/. 1 800,00
 - b. Colocación de muebles de cocina y dormitorio ascendente a S/. 4 500,00
 - c. Colocación de mueble de granito para cocina ascendente a S/. 750,00
 - d. colocación de once (11) ventanas en cristal incoloro de 6mm ascendente a S/. 1 800,00;
- (v) la instalación del ascensor, inscripción de independización, declaratoria de fábrica, reglamento interno y levantamiento de las hipotecas constituidas; y,
- (vi) el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 1 del 21 de enero de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia presentada el 6 de diciembre de 2013, por la sociedad conyugal conformada por el señor Hans Carlos Andrés Buse Thorne y la señora María Beatriz Acurio Jaramillo contra DC & M Constructora S.A.C., por:

- (i) La presunta entrega tardía de las unidades inmobiliarias;*
- (ii) el presunto incumplimiento del pago de la penalidad y el reembolso del costo de las ventanas y mamparas establecidas en la cláusula novena del contrato de cesión de posición contractual;*
- (iii) el presunto incumplimiento del pago de la penalidad establecida en la cláusula séptima de la escritura pública de cesión de posición contractual;*
- (iv) habría entregado el departamento sin concluir con los siguientes acabados: a) instalación de puertas y marcos de puertas; b) instalación de muebles de cocina y closets; c) instalación de mueble de granito para cocina; y, d) pintado de paredes y techo.*
- (v) el presunto incumplimiento en la construcción e instalación del ascensor;*
- (vi) la presunta falta de inscripción de independización de las unidades inmobiliarias, declaratoria de fábrica, reglamento interno y levantamiento de las hipotecas constituidas.*

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

4. Mediante Resolución N° 2 de fecha 24 de febrero de 2014, la Secretaría Técnica declaró rebelde a DC & M Constructora, en la medida que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado².

5. Por escrito del 14 de marzo de 2014, la denunciada se apersonó al procedimiento y señaló, lo siguiente:

- (i) Respecto a la entrega tardía de las unidades inmobiliarias, refirió que aceptó realizar mejoras en el Departamento materia de denuncia en virtud de los requerimientos efectuados por la sociedad conyugal, motivo por el cual se vio obligada a retrasar la entrega, pero sin el afán de perjudicar a los compradores;
- (ii) En la minuta de compraventa del Departamento se estableció que la fecha de entrega de la unidades inmobiliaria debía efectuarse el 15 de febrero de 2011 con 60 días de gracia, por lo que el plazo para entregarlas se amplió automáticamente hasta el 15 de abril de 2011;
- (iii) Mediante el documento de Cesión de la Posición Contractual –celebrado el 29 de noviembre de 2011–, se reprogramó la fecha de entrega del Departamento para el 30 de marzo de 2012. Sin embargo, no se suspendió el cómputo de la penalidad e inclusive se contabilizó hasta el 30 de marzo de 2012 en la suma de US\$ 5 200,00 dólares americanos, pero conforme a ley las infracciones tienen un periodo de vigencia de dos (2) años, por lo que en

²

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 223°.- Contestación de la reclamación

223°.3.- En el caso de que el reclamado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la administración podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.

- tanto la denuncia fue presentada el 28 de noviembre de 2013, todo reclamo por penalidad debe tener como fecha de prescripción el 28 de noviembre de 2011;
- (iv) En ese sentido, su reclamo por penalidad de la cláusula novena solo puede computarse desde el 28 de noviembre de 2011 hasta el 30 de marzo de 2012;
 - (v) Respecto al pago de otra penalidad ascendente a la suma de US\$ 5 850,00 dólares americanos por la demora en la entrega del Departamento computados desde el 30 de marzo de 2012, refirió que debido a los requerimientos de mejoras efectuados por la Sociedad Conyugal acordaron que se dejaría sin efecto la penalidad de la cláusula séptima señalada en el contrato, teniendo en cuenta el trabajo “extra” realizado a favor de los denunciados, por lo que la dilación en la entrega no se debió a causas imputables a ellos
 - (vi) Respecto al reembolso de los gastos, negó que no hubieran cumplido con colocar los acabados que la Sociedad Conyugal indicó que habrían quedado inconclusos y además, los denunciados en sustento de su posición únicamente han presentado un documento que no genera certeza respecto a los presuntos gastos efectuados;
 - (vii) Respecto a la falta de colocación del ascensor, señaló que cumplieron con la compra del mismo a un tercero, pero el proveedor a la fecha todavía no se los ha entregado, en tanto dicha empresa le indicó que debido a que importaron el ascensor desde Europa ha existido un retraso en su llegada al Perú; y,
 - (viii) Sobre la falta de independización, Reglamento Interno, Inscripción en Registros Públicos y levantamiento de hipotecas, refirió que en tanto se culmine con la colocación del ascensor se procederá con la Conformidad de Obra y Certificado Municipal de Numeración para inmediatamente proceder con la documentación correspondiente, puesto que debe terminarse con dicha instalación faltante.
6. A efectos de contar con mayores elementos de juicio para resolver la presente denuncia, el 5 de febrero de 2014, la Secretaría Técnica realizó una inspección en el inmueble ubicado en la calle Dore N° 115, distrito de San Borja, para verificar los hechos denunciados, diligencia que no fue observada por las partes.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

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

- es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor³.
8. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
9. Durante la tramitación del procedimiento DC & M Constructora fue declarada en rebeldía⁴ en la medida que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado. Dicha declaración implica una presunción relativa de verdad sobre los hechos alegados por la denunciante⁵. No obstante, corresponde señalar que mediante escrito del 14 de marzo de 2014, la denunciada se apersonó al presente procedimiento, en el estado en que se encontraba y se pronunció respecto a la denuncia presentada por la Sociedad Conyugal.

Respecto a la entrega tardía de las unidades inmobiliarias

10. En su escrito de denuncia, la Sociedad Conyugal señaló que DC & M Constructora le entregó las unidades inmobiliarias el 6 de julio de 2012, pese a que contractualmente el plazo de entrega era el 30 de marzo de 2012.
11. La denunciada manifestó en sus descargos que si bien en el contrato se estableció que el Departamento se entregaría en marzo de 2012; el plazo se

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

⁴ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 26°.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

⁵ En efecto, el inciso 4) del artículo 461° del Código Procesal Civil establece que la presunción legal de veracidad sólo es relativa, pues de existir hechos alegados que no generen convicción en el juzgador, éstos no deberán tomarse como ciertos. En ese sentido la mencionada norma señala lo siguiente:

Artículo 461°.- La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

extendió por los requerimientos de los denunciantes y las postergaciones en la entrega se debieron a causas imputables a la Sociedad Conyugal en la colocación de los acabados adicionales solicitados.

12. Obra de fojas 11 a 30 copia de la minuta de compraventa del Departamento N° 101 ubicado en la calle Mateo Alonso N° 150, distrito de San Borja, en cuya cláusula octava, se indica lo siguiente:

“AMBAS PARTES CONVIENEN COMO FECHA MAXIMA DE ENTREGA FISICA EXCLUSIVA DEL DEPARTAMENTO DÚPLEX Y EL ESTACIONAMIENTO DOBLE, EL DIA 15 (QUINCE) DE FEBRERO DEL 2011 (DOS MIL ONCE); CON UN PLAZO MAXIMO DE GRACIA DE 60 (SESENTA) DIAS CALENDARIOS. EN CASO DE QUE LA VENDEDORA INCUMPLA CON SU OBLIGACIÓN DE ENTREGA DEL BIEN, CONFORME A LOS TÉRMINOS PACTADOS EN EL PRESENTE CONTRATO Y VENCIDO EL PLAZO ACORDADO, ESTA DEBERÁ PAGAR A LOS COMPRADORES UNA PENALIDAD DE US\$ 15.00 (QUINCE Y 00/100 DOLARES AMERICANOS) POR CADA DIA DE RETRASO Y SIEMPRE QUE LA DEMORA EN LA ENTREGA SE DEBA A CAUSAS IMPUTABLES A LA VENDEDORA. (...)”

13. Obra de fojas 31 a 32 copia del Contrato de Cesión de Posición Contractual, en cuya Cláusula Séptima indica:

*“LAS PARTES INTERVINIENTES HEMOS ACORDADO COMO FECHA LÍMITE Y EN FORMA DEFINITIVA, ENTREGAR EL DEPARTAMENTO DÚPLEX, ESTACIONAMIENTO DOBLE A FAVOR DE LOS CEDIDOS EL 30 DE MARZO DE 2012, CON TODOS SUS ACABADOS (...)”
(El subrayado es nuestro)*

14. Obra a fojas 80, copia del correo electrónico de fecha 9 de diciembre de 2011, en el que se observa que el Azabache le comunicó a la señora Lina Díaz Soria—personal de la empresa denunciada—, lo siguiente:

*“De: molviart@hotmail.com
Para: ldiaz@dcymconstructora.com*

SR LINA ESTOY DE ACUERDO CON LOS CAMBIOS DE LOS CERAMICOS Y CON LOS PRECIOS, POR FAVOR PROCEDAN CON SU COMPRA. (...)” [sic]

15. Obra a fojas 79, copia del correo electrónico de fecha 19 de diciembre de 2011, en el que se observa que personal de la empresa denunciada le comunicó al señor Azabache, lo siguiente:

*“From: ldiaz@dcymconstructora.com
To: molviart@hotmail.com
Mon, 19 Dec 2011 09:22*

Sr. Azabache, buenos días.

Referente a la modificación que está solicitando (Correr un punto de luz en su baño principal) le comento que el trabajo eléctrico realizado por el contratista (Electricista) ya culminó; y que cualquier modificación solicitada por los clientes tiene un costo adicional. En éste caso el electricista me cotizó el trabajo que usted requiere en S/. 180,00, considerando los materiales (ya que actualmente todo el edificio se encuentra cableado) y mano de obra.

Le agradecería confirmar a través de éste mismo medio el trabajo, para que el electricista pueda disponer de su tiempo y realizar el trabajo el día de hoy, antes que se inicien los trabajos de enchape en dicho baño. (...)” [sic]

16. Obra a fojas 79, copia del correo electrónico de fecha 19 de diciembre de 2011, en el que se observa que el señor Azabache respondió al correo remitido por personal de la empresa, conforme a lo siguiente:

"De: molviart@hotmail.com
Para: ldiaz@dcmconstructora.com
Lunes, 19 de Diciembre 2011 10:19

SRTA LINA ESTOY DE ACUERDO CON EL COSTO DEL CAMBIO DEL PUNTO DE LUZ EN EL BAÑO SECUNDARIO DE S/. 180,00 (...) [sic]

17. De la revisión de los medios probatorios ofrecidos por las partes, los que no han sido objeto de cuestionamiento, es posible llegar a las siguientes conclusiones:

- (i) En el Contrato de Cesión de Posición Contractual de fecha 29 de noviembre de 2011 que modificó el contrato de compraventa del 30 de julio de 2010, las partes acordaron como nueva fecha de entrega de las unidades inmobiliarias el 30 de marzo de 2012; sin embargo, según indicaron los denunciantes se entregaron el 6 de julio del mismo año (lo que no ha sido negado por la denunciada);
- (ii) La denunciada reconoció que existió demora en la entrega de las unidades inmobiliarias, señalando que el retraso no se debió a causas imputables a la empresa sino a los acabados⁶ adicionales solicitados por los denunciantes; sin embargo, si bien en las comunicaciones electrónicas se fijaron algunas mejoras en los acabados, DC & M Constructora no ha acreditado que efectivamente hubiera implementado y realizado en el inmueble las mejoras acordadas; y,
- (iii) Sin perjuicio de lo antes indicado, corresponde señalar que la denunciada no ha precisado el tiempo estimado que habría tomado incluir las mejoras, y por tanto por qué habría necesitado aproximadamente siete meses para colocar los cambios acordados, pues se ha evidenciado que desde la fecha en que se acordaron las mejoras hasta la entrega final del inmueble transcurrieron varios meses, conforme se puede apreciar en el cuadro inserto a continuación:

Fecha en que se acordaron las mejoras mediante correos electrónicos	Fecha en que se debía entregarse el Departamento conforme al contrato	Fecha en la que finalmente se entregó el Departamento
---	---	---

⁶ **Reglamento Nacional de Edificaciones
Norma G.040.
Definiciones**

Acabados: Materiales que se instalan en una edificación y que se encuentra integrados a ella con el fin de darles condiciones de uso a los ambientes que la conforman. Son acabados los pisos, cielorrasos, recubrimiento de paredes y techos, carpintería, vidrios y cerrajería, pintura, aparatos sanitarios y grifería.

9 y 19 de diciembre de 2011	30 de marzo de 2012	6 de julio de 2012
-----------------------------	---------------------	--------------------

18. Por todo lo antes expuesto, en tanto esta Comisión considera que la denunciada incurrió en una demora injustificada, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

Respecto al presunto incumplimiento del pago de la penalidad establecida en la cláusula novena del contrato de Cesión de Posición Contractual

19. Obra de fojas 11 a 30 copia de la minuta de compraventa del Departamento, en la que se indica:

“AMBAS PARTES CONVIENEN COMO FECHA MÁXIMA DE ENTREGA FÍSICA EXCLUSIVA DEL DEPARTAMENTO DÚPLEX Y EL ESTACIONAMIENTO DOBLE, EL DÍA 15 (QUINCE) DE FEBRERO DEL 2011 (DOS MIL ONCE); CON UN PLAZO MÁXIMO DE GRACIA DE 60 (SESENTA) DÍAS CALENDARIOS. EN CASO DE QUE LA VENDEDORA INCUMPLA CON SU OBLIGACIÓN DE ENTREGA DEL BIEN, CONFORME A LOS TÉRMINOS PACTADOS EN EL PRESENTE CONTRATO Y VENCIDO EL PLAZO ACORDADO, ESTA DEBERÁ PAGAR A LOS COMPRADORES UNA PENALIDAD DE US\$ 15.00 (QUINCE Y 00/100 DÓLARES AMERICANOS) POR CADA DÍA DE RETRASO Y SIEMPRE QUE LA DEMORA EN LA ENTREGA SE DEBA A CAUSAS IMPUTABLES A LA VENDEDORA. (...)” (El subrayado es nuestro)

20. Obra de fojas 31 a 32 copia del Contrato de Cesión de Posición Contractual, en cuya Cláusula Novena indica:

*“LOS OTORGANTES DEJAN CONSTANCIA QUE LA PENALIDAD **HASTA LA ENTREGA DE LOS INMUEBLES**, CON LOS ACABADOS CORRESPONDIENTES, ACORDÁNDOSE COMO FECHA MÁXIMA EL 30 DE MARZO DE 2012, ASCIENDE A LA SUMA DE U.S. \$ 5 250.00 (CINCO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y 00/100 DÓLARES AMERICANOS) CORRESPONDIENTE A 350 DÍAS CONTADOS A PARTIR DEL 15 DE ABRIL DE 2011 AL 30 DE MARZO DE 2012, A RAZÓN DE U.S.\$ 15.00 DIARIOS, **ESTE MONTO SERÁ CANCELADO EL 30 DE MARZO DE 2012**. (...)” (El subrayado y resaltado es nuestro)*

21. Referente a ello, el denunciado indicó que las infracciones administrativas tienen un periodo de vigencia de dos (2) años, por lo que pasado ese tiempo, opera la prescripción. En tal medida, indicó que el pago por concepto de penalidad había prescrito respecto del periodo comprendido entre el 15 de abril y el 28 de noviembre de 2011 por haber transcurrido más de 2 años hasta la fecha de presentación de la denuncia del 28 de noviembre de 2013; reconociendo el cobro solicitado por penalidad devengada desde el 29 de noviembre de 2011 hasta el 30 de marzo de 2012 por la suma de US\$ 1 800,00 dólares americanos.
22. Al respecto, corresponde señalar que la cláusula novena del contrato de Cesión estableció que el monto total por concepto de penalidad ascendente a la suma de \$ 5 250,00 dólares americanos, debía ser cancelado el día 30 de marzo de 2012, fecha en la que se hacía exigible el íntegro la obligación y por tanto a partir del día

siguiente los denunciantes podían requerir el cumplimiento por todo el periodo comprendido desde el 15 de abril del 2011 al 30 de marzo de 2012.

23. En ese orden de ideas, en tanto la denuncia de la Sociedad Conyugal fue presentada con fecha 28 de noviembre de 2013, fecha en la que no había transcurrido el periodo de dos años⁷ en los que opera el plazo para la prescripción contabilizado desde el 30 de marzo de 2012, los denunciantes mantenían vigente su derecho de presentar la denuncia ante el presente órgano resolutorio.
24. Por lo que, dado que el denunciado no acreditó el pago de la obligación, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

Respecto al presunto incumplimiento del reembolso del costo de ventanas y mamparas establecidas en la cláusula novena del contrato de Cesión

25. Obra de fojas 11 a 30 copia de la minuta de compraventa del Departamento, en la que se indica:

*“(…) LAS VENTANAS LLEVARAN MARCOS DE ALUMINIO CON VIDRIO CRUDO TRANSPARENTE DE 6MM DE ESPESOR
LA MAMPARA UBICADA EN EL BALCON DE LA SALA COMEDOR SERA DE VIDRIO TEMPLADO DE 8MM DE ESPESOR
LA MAMPARA UBICADA EN LA SALA DE ESTAR DEL SEGUNDO NIVEL LLEVARA MARCOS DE ALUMINIO CON VIDRIO CRUDO TRANSPARENTE DE 6MM DE ESPESOR (…)” (El subrayado es nuestro)*

26. Obra de fojas 31 a 32 copia del Contrato de Cesión de Posición Contractual, en cuya Cláusula Novena indica:

“(…) LA INSTALACIÓN DE VENTANAS Y MAMPARAS DEL DEPARTAMENTO DÚPLEX 402, SERÁN ASUMIDOS POR LOS CEDIDOS (SOCIEDAD CONYUGAL) SIENDO EL COSTO DE LOS MISMOS REEMBOLSADOS POR EL CESIONARIO DE ACUERDO AL PRECIO REAL DEL MERCADO (…).”

27. A efectos de sustentar su posición, presentaron un cuadro denominado “Detalle de los Gastos Efectuados por Propietario del Dpto 402 Sr. Guillermo Azabache”, el cual se inserta continuación:

⁷

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 121º.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa

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

DETALLE DE LOS GASTOS EFECTUADOS POR PROPIETARIO DEL DPTO 402
SR. GUILLERMO AZABACHE

000034

FACTURA N°	FECHA	PROVEEDOR	DESCRIPCION	MONTO
SIN FACTURA	MARZO DEL 2012	CARPINTERO	MUEBLES DE COCINA Y DORMITORIOS (3)	S/. 4500.-
SIN FACTURA	FEBRERO DEL 2012		11 VENTANAS EN CRISTAL INCOLORO DE 6 MM	S/. 1800.-
SIN FACTURA	FEBRERO DEL 2012		02 MAMPARAS PARA BALCON Y SALA DE ESTAR CON CRISTAL INCOLORO DE 8 MM CON PERFILES DE ALUMINIO	S/. 4600.-
SIN FACTURA	ABRIL DEL 2012		GRANITO DE COCINA	S/.750.-
SIN FACTURA	JUNIO DEL 2012		COLOCACION DE MARCOS DE PUERTAS Y PINTADO	S/. 1800.-
			TOTAL	S/. 13,450.-

28. Al respecto, el denunciado señaló que dicho documento de sustento de gastos no era un documento fehaciente que pudiera producir certeza respecto a los gastos que los denunciantes indicaron que efectuaron.
29. La Sociedad Conyugal refirió que procedieron a la instalación de las ventanas y mamparas del Departamento; indicando que efectuaron un gasto de S/. 4 600,00 por dicho trabajo⁸; no obstante, en el cuadro de gastos detallaron por concepto de instalación de dos (2) mamparas para balcón y sala un gasto de S/. 4 600,00; y, por concepto de colocación de once (11) ventanas en cristal incoloro la suma de S/. 1 800,00 lo cual genera un total de S/. 6 400,00.
30. En la inspección efectuada por la Secretaría Técnica, el 5 de febrero de 2014, se tomaron dos (2) fotografías que se insertan a continuación, en las que se apreció colocada una ventana y una mampara en el Departamento materia de denuncia:



⁸ En su escrito de denuncia, la Sociedad Conyugal señaló textualmente lo siguiente:
“(…) Costo de Ventanas y Mamparas, ascendente a S/. 4 600,00 (Cuatro Mil Seiscientos Nuevos Soles)
(CLAUSULA NOVENA DE LA ESCRITURA PÚBLICA DE CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL (...))”



31. De la revisión de los medios probatorios presentados, corresponde señalar, lo siguiente:

- (i) El denunciado señaló que el documento denominado “Detalle de los Gastos Efectuados por Propietario del Dpto 402”, no era un documento fehaciente que pudiera producir certeza de los montos consignados;
- (ii) En la Inspección efectuada se verificó la instalación de una ventana y mampara en el Departamento;
- (iii) De la revisión de los documentos presentados, se advierte que los términos contractuales, respecto a las ventanas y mamparas del Departamento, no se condicen con el cuadro de gastos presentado por los denunciante respecto a las ventanas y mamparas colocadas, conforme se observa a continuación:

Minuta de compraventa del Departamento	Cuadro denominado “Detalle de los Gastos Efectuados por Propietario del Dpto 402”
La denunciada se comprometió contractualmente, entre otras cosas, a la instalación de una mampara en la sala de estar del segundo nivel con vidrio crudo transparente de 6mm de espesor.	Se ha detallado que las dos mamparas instaladas en el Departamento eran de cristal incoloro de 8mm de espesor.
No hay medio probatorio que determine que las ventaras debían ser de cristal	las once ventanas colocadas eran de cristal

- (iv) Asimismo, si bien los denunciante presentaron un cuadro de gastos, corresponde señalar que la Sociedad Conyugal no acompañó los documentos que sustentaban la compra de dichos bienes así como la calidad y características de estos. De igual forma, los denunciante no han acreditado cual fue el costo por la instalación de los mismos, pese a que pudo haber presentado documentos tales como boletas de venta, contratos y/o documentación que evidenciada los gastos efectuados, por lo que dicho documento no genera certeza de los de los montos allí consignados.

32. El artículo 162º de la Ley 27444 , Ley de Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente:

“Artículo 162º.- Carga de la prueba

(...)

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

33. Asimismo, el artículo 196º del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, estipula que:

“Carga de la prueba.-

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

34. En consecuencia, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código.

Respecto al presunto incumplimiento del pago de la penalidad establecida en la cláusula séptima del contrato de Cesión de Posición Contractual

35. Obra de fojas 31 a 32 copia del referido documento, en cuya Cláusula Séptima indica:

“LAS PARTES INTERVINIENTES HEMOS ACORDADO COMO FECHA LÍMITE Y EN FORMA DEFINITIVA, ENTREGAR EL DEPARTAMENTO DÚPLEX, ESTACIONAMIENTO DOBLE A FAVOR DE LOS CEDIDOS EL 30 DE MARZO DE 2012, CON TODOS SUS ACABADOS, SIENDO QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE EL CESIONARIO SE ESTABLECE UNA PENALIDAD DE US\$ 60,00 (SESENTA Y 00/100 DÓLARES AMERICANOS) DIARIOS, HASTA LA ENTREGA DE LOS INMUEBLES (...).” (El subrayado es nuestro)

36. Al respecto, el denunciado señaló que acordaron con los denunciantes dejar sin efecto la penalidad de US\$ 60,00 dólares americanos diarios fijados en el contrato, teniendo en cuenta “el trabajo extra” que realizó a favor de la Sociedad Conyugal. Ello, en la medida que, efectuó mejoras en el Departamento a solicitud de los denunciantes, por lo que la demora en la entrega de las unidades inmobiliarias se debió a causas imputables a los denunciantes.

37. Actuados los medios probatorios presentados, se puede concluir que:

- (i) El denunciado no ha acreditado que existió un acuerdo entre las partes para dejar sin efecto la penalidad establecida;
- (ii) Conforme ha quedado acreditado en los acápites precedentes, el denunciado entregó tardíamente las unidades inmobiliarias que la Sociedad Conyugal adquirió, por lo que en aplicación de la cláusula séptima del Contrato de Cesión, correspondía aplicar la penalidad establecida. En esa línea, el denunciado debía pagar US\$ 60,00 dólares americanos diarios por penalidad calculada desde el 30 de marzo de 2012, hasta la entrega efectiva de las unidades inmobiliarias;

(iii) De la revisión del expediente, los denunciantes señalaron que las unidades inmobiliarias les fueron entregadas el 6 de julio de 2012 y, si bien no obra en el expediente el acta de entrega respectiva, corresponde precisar que la denunciada no ha negado la fecha indicada por la Sociedad Conyugal; por el contrario, reconoció que existió retraso y, en ese sentido, no ha acreditado haber efectuado el pago a que se obligó.

38. Por lo que, habiéndose verificado el incumplimiento en el pago, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código

Respecto a que habría entregado el departamento sin concluir con los acabados a los que inicialmente se habría comprometido

39. En su escrito de denuncia, la Sociedad Conyugal indicó que la denunciada le entregó el Departamento con presuntos acabados inconclusos: (i) falta de instalación de puertas y marcos de puertas; (ii) falta de instalación de muebles de cocina y closets; (iii) falta de colocación mueble de granito para cocina; y, (iv) falta del pintado de paredes y techo; por lo que tuvo que asumir el costo por la instalación.

40. Al respecto, el denunciado negó que hubiera entregado el Departamento con los presuntos acabados sin concluir; y, además, alegó que el documento presentado por la Sociedad Conyugal a fin de acreditar el dinero que habría gastado para culminarlos no produce certeza que efectivamente se hubieran realizado.

41. En el cuadro denominado “Detalle de los Gastos Efectuados por Propietario del Dpto 402 Sr. Guillermo Azabache” presentado por los denunciantes, se detallaron los gastos que se habrían efectuado para la colocación de los presuntos acabados inconclusos:

FACTURA N.	FECHA	PROVEEDOR	DESCRIPCION	MONTO
SIN FACTURA	MARZO DE 2012	CARPINTERO	MUEBLES DE COCINA Y DORMITORIOS (3)	S/.4500.-
SIN FACTURA	ABRIL DE 2012		GRANITO DE COCINA	S/.750.-
SIN FACTURA	JUNIO DE 2012		COLOCACIÓN DE MARCOS Y PUERTAS Y PINTADO	S/.1800.-

42. En la inspección efectuada por la Secretaría Técnica, el 5 de febrero de 2014, se observó lo siguiente:

- “1. Sobre la presunta falta de instalación de puertas y marcos de las puertas:
A) Sobre la puerta principal (1): A la fecha esta se encuentra instalada y con sus respectivos marcos
B) Sobre las puertas de los seis cuartos (6): A la fecha esta se encuentra instalada y con sus respectivos marcos

- C) Sobre las puertas de los cuatro baños (4): A la fecha esta se encuentra instalada y con sus respectivos marcos
- D) Sobre las puertas de la lavandería (1): A la fecha esta se encuentra instalada y con sus respectivos marcos
2. Sobre la presunta falta de instalación de muebles de cocina y closets:
A la fecha se puede observar que están instalados los muebles de cocina. Respecto a los closets se puede observar que están instalados en 4 cuartos (...)
3. Sobre la presunta falta de instalación de mueble de granito para cocina:
A la fecha se puede observar que el mueble de granito está instalado (2 piezas).
4. Sobre la presunta falta de pintado de paredes y techos:
A la fecha se puede apreciar que las paredes y el techo de todo el departamento está pintado. (...)"
43. El artículo 162º de la Ley 27444 , Ley de Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente:
- "Artículo 162º.- Carga de la prueba**
(...)
162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.
44. Asimismo, el artículo 196º del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, estipula que:
- "Carga de la prueba.-**
Artículo 196º.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos".
45. De la revisión de los medios probatorios presentado, se puede concluir que:
- (i) No obra en el expediente Acta de Entrega de las unidades inmobiliarias, cartas notariales remitidas a la empresa denunciada, requerimientos, constataciones notariales, fotografías y/o videos que evidencien que el inmueble fue entregado sin concluir con los acabados materia de denuncia;
 - (ii) conforme se ha señalado, los denunciantes han presentado un cuadro de gastos más no han presentado medios probatorios que acrediten la adquisición de los bienes, el tipo de material de estos ni cuánto les costó la instalación, ni la fecha de su colocación, por lo que dicho documento no genera certeza de los montos allí consignados, más aún si los denunciantes pudieron haber presentado boletas de venta, contratos y/o documentación que evidenciaran los pagos efectuados;
 - (iii) Durante la inspección realizada el 5 de febrero de 2014 se verificó que todos los presuntos acabados inconclusos estaban instalados, por lo que no fue posible determinar la presunta infracción.

46. En tal sentido, la Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Respecto al presunto incumplimiento en la construcción e instalación del ascensor en el Edificio

47. Al respecto, dentro de la minuta de compraventa, se indicó que el Edificio en el que se encuentra el Departamento de la Sociedad Conyugal contaría con un ascensor, conforme al siguiente detalle:

“ANEXO N° 1
ACABADOS GENERALES DEPARTAMENTO DUPLEZ N° 402
(...)
ASCENSOR DE MARCA GENERAL ELEVADORES DE PROCEDENCIA ESPAÑOLA.
NO LLEVA VARIEDAD DE FRECUENCIA POR SER UN ASCENSOR CON
TECNOLOGIA HIDRAULICA. (...)”

48. En su escrito del 14 de marzo de 2014, la denunciada alegó que compraron el ascensor a un tercer proveedor, pero éste no se los entregó pues existieron problemas para importarlo desde Europa, motivo por el cual el retraso denunciado no es responsabilidad de DC & M Constructora.
49. A efectos de sustentar su posición, presentaron copia de un correo electrónico⁹ remitido por el señor Víctor Valdiviezo –personal de la empresa Ascensores Transvert S.A.– a un trabajador de la empresa denunciada en el que le indica lo siguiente:

“De: Victor valdiviezo [<mailto:vvaldiviezo@yahoo.es>]
Enviado el: 07 de agosto de 2013 12:22p.m.
Para: cmendoza@dcymconstructora.com

Estimados señores DC YM CONSTRUCTORA SAC, la presentes es para comunicarle que se ha recibido satisfactoriamente la transferencia por la suma de 2,000 euros cuyo momento fue transferido a la fábrica General Elevadores XXI de procedencia española, para la fabricación y montaje de un ascensor de pasajeros que será instalado en el edificio Dore 115 San Borja.

*Tiempo de fabricación es de 4 meses
Tiempo de transporte marítimo es de 30 días
Tiempo de desadunaje y tránsito es de 15 días
Tiempo de instalación del ascensor es de 30 días (...) [Sic] (El subrayado es nuestro)*

50. En la inspección efectuada por la Secretaría Técnica, se verificó:

*“5. Sobre el presunto incumplimiento en la construcción e instalación del ascensor:
A la fecha se puede observar que el espacio donde debería estar el ascensor se encuentra tapado con triplay (en los cuatro pisos)”*

⁹ Ver foja 82 del expediente.

51. En tal sentido, revisados los medios probatorios, se puede concluir que:
- (i) La denunciada se comprometió a instalar un ascensor en el Edificio materia de denuncia;
 - (ii) En la diligencia de inspección efectuada el 5 de febrero de 2014, se corroboró que se construyó el espacio donde debía ubicarse el ascensor; sin embargo, se encontraba vacío y tapado con *triplay*;
 - (iii) El correo electrónico presentado por el denunciado en el cual se observa que acordó con un proveedor (tercero del procedimiento)¹⁰ la fabricación, transporte y montaje de un ascensor para el Edificio materia de denuncia, es de fecha 7 de agosto de 2013; es decir, un año después de la fecha en que se entregaron las unidades inmobiliarias en el mes julio 2012;
 - (iv) En tal sentido, DC & M Constructora no ha acreditado por qué no contrató con el proveedor durante la construcción del Edificio, sino después de un año de entregado el inmueble; y, tampoco, ha probado que lo hubiera comunicado a los denunciados, por lo que, en tanto un consumidor espera que a la entrega de su inmueble se encuentre listo y de acuerdo a lo que se le ofreció y acordó contractualmente, no puede eximirse de responsabilidad en el presente procedimiento.
52. Por todo lo antes expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar fundada en parte la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Respecto a la presunta falta de inscripción de independización de las unidades inmobiliarias, declaratoria de fábrica, reglamento interno y levantamiento de hipotecas

53. Al respecto, la denunciada señaló que debido a que aún no habían colocado el ascensor en el Edificio, no tenían aún el Certificado de Conformidad de Obra, ni el Certificado Municipal de Numeración requisitos indispensables para la gestión de los documentos faltantes.
54. Obra de fojas 11 a 30 copia de la minuta de compraventa del Departamento N° 101 ubicado en calle Mateo Alonso N° 150, distrito de San Borja:

*“LA VENDEDORA IGUALMENTE SE COMPROMETE A TRAMITAR LA INSCRIPCIÓN DE LA DECLARATORIA DE FÁBRICA, INDEPENDIZACIÓN Y REGLAMENTO INTERNO DEL EDIFICIO DEL QUE FORMARA PARTE EL DEPARTAMENTO DUPLEX Y ESTACIONAMIENTO DOBLE, OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, **TAN PRONTO FINALICE SU CONSTRUCCIÓN** (...)*

ASIMISMO QUEDA CLARAMENTE ESTABLECIDO, QUE LA TRANSFERENCIA DE PROPIEDAD DE LOS INMUEBLES QUEDARA PERFECCIONADA EN EL MOMENTO EN QUE APAREZCA INSCRITA EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE LIMA, LA DECLARATORIA DE FABRICA, INDEPENDIZACION Y REGLAMENTO INTERNO DEL EDIFICIO MULTIFAMILIAR EN EL QUE SE UBICAN LOS BIENES OBJETO DE LA

¹⁰ Ascensores Transvert S.A.

COMPRAVENTA, OPERANDO DESDE DICHO MOMENTO TODOS SUS EFECTOS CIVILES, TRIBUTARIOS Y ADMINISTRATIVOS. (...)" (El subrayado y resaltado es nuestro)

55. Obra de fojas 32 copia del contrato de Cesión de Posición Contractual, en cuya Cláusula Cuarta indica:

"CON LA SUSCRIPCIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO, LOS CEDIDOS MENIFIESTAN SU CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS DE LA PRESENTE CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL; EN TANTO QUE, EL CESIONARIO EXPRESA SU COMPROMISO DE INSCRIBIR EL LEVANTAMIENTO DE LA HIPOTECA MATRIZ Y DE LAS UNIDADES INMOBILIARIAS MATERIA DE VENTA, UNA VEZ INSCRITA LA INDEPENDIZACIÓN DE LOS INMUEBLES (...)" (El subrayado y resaltado es nuestro)

56. En consecuencia, se ha verificado que:

- (i) La obligación para efectuar los trámites de la inscripción de la declaratoria de fábrica, independización y reglamento interno se hace exigible a la finalización de la construcción del inmueble, conforme se acordó contractualmente; y,
- (ii) Como se ha señalado en los acápites precedentes, a la fecha de presentación de la denuncia, faltaba la instalación del ascensor en el Edificio materia de denuncia, por lo que esta Comisión considera que conforme a los términos contractuales celebrados, la denunciada aún debía cumplir con dicha subsanación para proceder con el trámite de la inscripción de la declaratoria de fábrica, independización y reglamento interno.
- (iii) De igual forma, respecto al levantamiento de la hipoteca matriz, contractualmente se acordó que esta sería efectuada una vez inscrita la independización de los inmuebles; lo cual no se ha dado aún en el presente caso.

57. En virtud a lo expuesto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

Sobre las medidas correctivas solicitadas

58. El artículo 114º del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
59. 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 anterior¹¹. Las medidas correctivas

¹¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

a. Reparar productos.

complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹².

60. En el presente caso, los denunciantes solicitaron como medidas correctivas:

(i) La devolución de las siguientes reparaciones a los acabados inconclusos en el momento de la entrega del departamento:

-
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

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

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

12

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

- e. colocación de marco de puertas y pintado ascendente a S/. 1 800,00
 - f. colocación de muebles de cocina y dormitorio ascendente a S/. 4 500,00
 - g. colocación de mueble de granito para cocina ascendente a S/. 750,00
 - h. colocación de once (11) ventanas en cristal incoloro de 6mm ascendente a S/. 1 800,00.
- (ii) el reembolso de las ventanas y mamparas, ascendente a S/. 4 600,00, conforme a la cláusula séptima de la escritura pública de cesión de posición contractual;
 - (iii) inscripción de independización, declaratoria de fábrica, reglamento interno y levantamiento de las hipotecas constituidas
 - (iv) que la denunciada les pague por concepto de penalidad la suma de US\$ 5 250,00 por el retraso en la entrega de las unidades inmobiliarias por el periodo comprendido desde el 15 de abril de 2011 hasta el 30 de marzo de 2012;
 - (v) el pago de una penalidad por el retraso en la entrega de las unidades inmobiliarias por el periodo comprendido desde el 30 de marzo de 2012 hasta el 5 de julio de 2012 considerando la suma de US\$ 60,00 dólares americanos diarios por cada día de incumplimiento; y,
 - (vi) que se efectúe la instalación de ascensor.
61. Respecto al punto (i), (ii) y (iii) en la medida que dichos extremos de la denuncia han sido declarados infundados en el presente procedimiento, corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas.
62. Por otro lado, respecto los puntos (iv), (v) y (vi) la Comisión considera que, en la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por la denunciada; corresponde ordenar a DC & M Constructora, en calidad de medida correctiva:
- a) Que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con: (i) pagar a los denunciantes por concepto de penalidad la suma de US\$ 5 250,00 dólares americanos por demora en la entrega del inmueble del periodo comprendido desde el 15 de abril de 2011 hasta el 30 de marzo de 2012, establecida en la cláusula séptima del contrato de Cesión; y, (ii) el pago de una penalidad ascendente a US\$ 60,00 dólares americanos diarios por el periodo comprendido desde el 30 de marzo de 2012 hasta el 6 de julio de 2012 producto de la demora en la entrega del bien establecida en la cláusula novena del referido contrato; y,
 - b) que un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con instalar y dejar operativo el ascensor en el Edificio materia de denuncia.

63. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción¹⁴.
64. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁵.

Graduación de la sanción

65. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.
66. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁰.

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras
(...)
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Artículo 41° A.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:
a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
b. La probabilidad de detección de la infracción;
c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,

Respecto al incumplimiento de entrega del inmueble, dentro del plazo acordado contractualmente

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

- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha evidenciado el daño causado al denunciante, en tanto éste no pudo ejercer su derecho de propiedad respecto de su Departamento desde el mes de marzo de 2012 hasta julio de 2012, fecha en la que recién le entregaron el inmueble.
- (ii) **Beneficio ilícito:** el haber dispuesto del íntegro del dinero entregado por los denunciante por la adquisición de las unidades inmobiliarias, sin cumplir con entregar los bienes conforme se había comprometido contractualmente.
- (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido daño al mercado y por tanto desconfianza en los consumidores quienes esperarían que una vez suscrito el Contrato de Compraventa de inmuebles, se cumpla con lo pactado, en particular, respecto al plazo de entrega de los mismos. Ello debido a que los consumidores adquieren un inmueble para poder disfrutar de la posesión de los mismos y darles el uso para el cual fueron adquiridos.
- (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, cualquier consumidor pondría en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de idoneidad del servicio, referido al incumplimiento en la entrega de un departamento.

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

69. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer una multa ascendente a TRES (3) UIT.

Respecto a que la denunciada no cumplió con el pago de las penalidades establecidas en las cláusulas séptima y novena del Contrato de Cesión de Posición Contractual

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

g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

- (i) **Daño resultante de la infracción:** La Comisión considera que la infracción detectada generó un perjuicio a la Sociedad Conyugal, pues el incumplimiento originó que no pudiera disponer de la penalidad que legítimamente le correspondía, conforme a las condiciones establecidas en el contrato de Cesión de Posición Contractual que suscribió con la parte denunciada.
 - (ii) **Beneficio ilícito por la infracción:** por el monto total no entregado a la denunciante, por concepto de penalidad, establecida en las cláusulas séptima y novena del contrato por los días de retraso en el entrega del Departamento.
 - (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido daño al mercado y por tanto desconfianza en los consumidores quienes esperarían que se cumpla con lo pactado, en particular, respecto al pago de penalidades por el incumplimiento en la entrega de las unidades inmobiliarias en la fecha acordada.
 - (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto cualquier consumidor pondría en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de idoneidad del servicio.
71. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde una amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
72. En este sentido, para el presente caso, respecto a la penalidad establecida en la cláusula séptima del contrato de cesión, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer una multa ascendente a UNA (1) UIT.
73. En este sentido, para el presente caso, respecto a la penalidad establecida en la cláusula novena del contrato de cesión, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer una multa ascendente a UNA (1) UIT.

Sobre la falta de instalación del ascensor en el Edificio

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

- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha evidenciado el daño a La Sociedad Conyugal, en la medida que, vio frustrada sus expectativas al contar con un inmueble que cumpla con las características que le fueren ofrecidas, en este caso, un ascensor, lo que no le permite disfrutar plenamente de su inmueble.
 - (ii) **Beneficio ilícito por la infracción:** en el caso particular, se da por ahorro en la instalación del ascensor, pese a que se había comprometido contractualmente a su colocación.
 - (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido daño en el mercado, en la medida que el no cumplir con la instalación de acabados y características de un inmueble que es ofrecido en venta, genera desconfianza en los consumidores, por cuanto, éstos dudarían del cumplimiento de los compromisos asumidos por los proveedores.
 - (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto cualquier consumidor pondría en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de idoneidad del servicio.
75. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110º del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde una amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
76. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer una multa ascendente a DOS (2) UIT.

Multa Final

77. Tomando en consideración las sanciones que la presente instancia ha señalado para cada una de las infracciones detectadas, la Comisión considera que la multa final que corresponde aplicar a DC & M Constructora asciende a SIETE (7) UIT, conforme al siguiente detalle:

<i>Infracciones incurridas por la denunciada</i>		<i>Sanción</i>
1	<i>Respecto al incumplimiento de entrega del inmueble, dentro del plazo acordado contractualmente</i>	3 UIT
2	<i>Respecto a que la denunciada no cumplió con el pago de la penalidad establecida en la cláusula novena del Contrato de Cesión de Posición Contractual</i>	1 UIT

3	Respecto a que la denunciada no cumplió con el pago de la penalidad establecida en la cláusula séptima del Contrato de Cesión	1 UIT
4	Sobre la falta de instalación del ascensor en el Edificio	2 UIT
MULTA FINAL		7 UIT

Sobre las costas y costos del procedimiento

78. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁶, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
79. En la medida que ha quedado evidenciado que DC & M Constructora incurrió en infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles constados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al señor Huamán las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00¹⁷.
80. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciados podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Guillermo Agustín Azabache Villavicencio y la señora Rocío Breña Arana contra DC & M Constructora S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por: (i) entrega tardía de las unidades inmobiliarias adquiridas por los denunciados; (ii) incumplimiento en el pago de la penalidad establecida en las cláusulas séptima y novena del contrato de Cesión de Posición Contractual; y, (iii) falta de instalación del ascensor en el Edificio ubicado en la calle Doré 115, distrito de San Borja.

¹⁶ LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

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

¹⁷ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Guillermo Agustín Azabache Villavicencio y la señora Rocío Breña Arana contra DC & M Constructora S.A.C. por infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por: (i) presunto incumplimiento en terminar acabados en el Departamento; (ii) presunto incumplimiento en el reembolso por la instalación de ventanas y mamparas en el Departamento; y, (iii) falta de inscripción de independización, reglamento interno, declaratoria de fábrica y levantamiento de hipotecas.

TERCERO: Ordenar a DC & M Constructora, en calidad de medida correctiva:

- a) Que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con: (i) pagar a los denunciantes por concepto de penalidad la suma de US\$ 5 250,00 dólares americanos por demora en la entrega del inmueble del periodo comprendido desde el 15 de abril de 2011 hasta el 30 de marzo de 2012, establecida en la cláusula séptima del contrato de Cesión; y, (ii) pagar una penalidad ascendente a US\$ 60,00 dólares americanos diarios por el periodo comprendido desde el 30 de marzo de 2012 hasta el 6 de julio de 2012 producto de la demora en la entrega del bien establecida en la cláusula novena del referido contrato; y,
- b) que un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con instalar y dejar operativo el ascensor en el Edificio materia de denuncia.

CUARTO: Sancionar a DC & M Constructora S.A.C. con una multa ascendente a SIETE (7) Unidades Impositivas Tributarias, conforme al siguiente detalle:

<i>Infracciones incurridas por la denunciada</i>		<i>Sanción</i>
1	<i>Respecto al incumplimiento de entrega del inmueble, dentro del plazo acordado contractualmente</i>	3 UIT
2	<i>Respecto a que la denunciada no cumplió con el pago de la penalidad establecida en la cláusula novena del Contrato de Cesión de Posición Contractual</i>	1 UIT
3	<i>Respecto a que la denunciada no cumplió con el pago de la penalidad establecida en la cláusula séptima del Contrato de Cesión</i>	1 UIT
4	<i>Sobre la falta de instalación del ascensor en el Edificio</i>	2 UIT
MULTA FINAL		7 UIT

Cabe señalar, que las referidas multas serán rebajadas en 25% si la empresa denunciada cancela el monto de las mismas con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno

en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Ordenar a DC & M Constructora S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por el señor Guillermo Agustín Azabache Villavicencio y Rocío Breña Arana. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: Disponer la inscripción de DC & M Constructora S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEPTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁸. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁹.

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

¹⁹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1453-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : FRANCO MANUEL SÁNCHEZ ROMERO
JENNY CARPIO MANSEN DE SÁNCHEZ
(LA SOCIEDAD CONYUGAL SÁNCHEZ-CARPIO)
DENUNCIADO : INVERSIONES ARISO S.A.C. (ARISO)
MATERIA: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO POR
CONCILIACIÓN
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 20 de mayo de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 6 de diciembre de 2013, la sociedad conyugal Sánchez-Carpio denunció a Ariso² por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)³, señalando lo siguiente:
 - (i) El 01 de junio de 2010, firmó un contrato de administración de costo fijo⁴ sobre el Departamento N° 102 y el Estacionamiento Doble N° 6 del Edificio situado en la Avenida Parque Sur N° 677-679-681, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, valorizado en US\$ 117 760,00.
 - (ii) El 10 de julio de 2010, suscribió un contrato de mandato con representación y un contrato de compraventa de acciones y derechos sobre el citado inmueble, que debía ser entregado en abril de 2011. Empero, fue entregado el 08 de diciembre de 2011.
 - (iii) Con anterioridad a la entrega del Departamento, se generaron cuotas de mantenimiento del Edificio por los meses de septiembre, octubre y

² R.U.C. N° 20510516291.

³ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

⁴ Este contrato se basa en la fijación de unos precios de mano de obra y materiales por parte del Constructor y con arreglo a ellos se facturan al Contratista los trabajos realizados encargados por la propiedad. El compromiso del Constructor se limita a fijar la cantidad a facturar por cada hora de operario o peón, y por cada unidad de material empleado, pero sin asegurar en ningún caso el número de horas ni las cantidades a emplear en cada unidad de obra. Sobre el total de facturación de mano de obra y materiales consumidos el constructor carga un porcentaje fijo para cubrir sus gastos fijos y beneficio industrial. (ver <http://www.monografias.com/trabajos10/coconst/coconst.shtml#cinco>).

noviembre de 2011, que el denunciado se comprometió a pagar. Sin embargo, dicho pago no se produjo.

- (iv) Ariso no realizó las gestiones necesarias para la inscripción de la declaratoria de fábrica, independización y reglamento interno.
- (v) El denunciado se comprometió a instalar protectores de caucho en todas las paredes y columnas del estacionamiento del denunciante, debido a que presentaba un ancho menor al indicado en los planos. No obstante, sólo colocó un protector de caucho en una columna, por lo que faltaría poner tres protectores de pared y dos de columnas.
- (vi) La rampa de acceso para el estacionamiento del sótano tenía un ancho menor al establecido en los planos, por lo que el espacio para maniobrar los vehículos era mínimo y chocaban contra los muros de la rampa constantemente.

2. En virtud a ello, la sociedad conyugal Sánchez-Carpio solicitó lo siguiente:

- (i) Que el denunciado deposite en la cuenta de ahorros de titularidad del denunciante la cantidad de S/. 1 000,00, por concepto del pago del mantenimiento e intereses del edificio materia de denuncia;
- (ii) el saneamiento físico legal del departamento materia de denuncia en un plazo máximo de un mes;
- (iii) la instalación de protectores de caucho en las paredes y columnas de su estacionamiento;
- (iv) la instalación de espejos para una mejor visión del acceso a la rampa del estacionamiento del sótano del edificio materia de denuncia; y,
- (v) el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 06 de enero de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió lo siguiente:

(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 6 de diciembre de 2013, presentada por el señor Franco Manuel Sánchez Romero y la señora Jenny Carpio Mansen de Sánchez en contra de Inversiones Ariso S.A.C., por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) *Habría entregado con retraso el Departamento;*
- (ii) *no habría cumplido con pagar el mantenimiento correspondiente al inmueble con fecha anterior a la entrega del mismo;*
- (iii) *habría construido el estacionamiento con unas medidas inferiores a las acordadas;*
- (iv) *no habría realizado las gestiones necesarias para la inscripción de la declaratoria de fábrica, independización y reglamento interno;*
- (v) *no concluyó con la instalación de los protectores de caucho en las paredes y columnas de estacionamiento; y,*
- (vi) *habría construido unas rampas de acceso del estacionamiento del sótano que no permitían maniobrar los vehículos; (...)" [sic]*

4. El 13 de enero de 2014, personal del Indecopi procedió a colocar un comunicado⁵ en el Edificio ubicado en la Avenida Parque Sur N° 677-679-681, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, mediante el cual se informó a los propietarios del inmueble sobre la denuncia interpuesta por la sociedad conyugal Sánchez-Carpio contra Ariso, otorgándoles un plazo de cinco días hábiles, para que cumplieran con apersonarse al procedimiento, de considerarlo pertinente. Sin embargo, no se apersonaron al presente procedimiento.
5. Mediante audiencia de conciliación celebrada el 25 de abril de 2014⁶, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio consistente en lo siguiente:

(...)

*"Inversiones Ariso S.A.C. se compromete al pago de la cantidad de S/. 4 000,00 (cuatro mil con 00/100 Nuevos Soles), en concepto de: (i) reparación de las fallas presentadas en el departamento N° 102 y en el estacionamiento N° 006, ubicados en la Avenida Parque Sur N° 677-679-681, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, propiedad del señor **Franco Manuel Sánchez Romero** y la señora **Jenny Carpio Mansen de Sánchez**; (ii) pago de las cuotas de mantenimiento del citado inmueble por los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2011; (iii) indemnización por los perjuicios ocasionados por la demora en la entrega del departamento y la dimensión de la rampa de acceso al estacionamiento del edificio.*

Dicho pago se realizará el día 30 de abril de 2014, a través de ingreso en la cuenta del BCP N° 191-18015489-0-62, de titularidad de los denunciados.

Las partes aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento, siendo de su responsabilidad la realización de las acciones necesarias para concretar el acuerdo adoptado en la fecha. (...)" [sic]

ANÁLISIS

6. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual, con la intervención de un tercero neutral, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
7. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
8. El artículo 29º del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, establece que en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación⁷.

⁵ Ver fojas 59 a 62 del Expediente.

⁶ Ver fojas 158 a 160 del Expediente,

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 29º.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción

9. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de interés privado surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor está además fundado en la tutela del interés colectivo de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar un acuerdo entre las partes, cuando se podría afectar intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente⁸.
10. La misma norma dispone que si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial.
11. Conforme se desprende del acta de la audiencia de conciliación celebrada el 25 de abril de 2014, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.
12. De otra parte, de lo actuado en el expediente, se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación de carácter colectivo. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado.
13. En el presente caso, las presuntas infracciones cometidas por el denunciado se encuentran referidas a lo siguiente: (i) la demora en la entrega del departamento de los denunciantes; (ii) el incumplimiento del pago del mantenimiento correspondiente al inmueble con fecha anterior a la entrega del mismo; (iii) habría construido el estacionamiento de los denunciantes con unas medidas inferiores a las acordadas; (iv) no habría realizado las gestiones necesarias para la inscripción de la declaratoria de fábrica, independización y reglamento interno; (v) no concluyó con la instalación de los protectores de caucho en las paredes y columnas de estacionamiento; y, (vi) habría construido unas rampas de acceso del estacionamiento del sótano que no permitían maniobrar los vehículos.
14. Al respecto, la Comisión considera que si bien existen indicios de vulneración de intereses de terceros con motivo de los presuntos defectos que presentaría las áreas comunes del Condominio materia de denuncia (en cuanto a las rampas de acceso del estacionamiento), no amerita ejercer la facultad antes descrita, debido a que los otros propietarios de los inmuebles del citado Condominio no se han apersonado al presente procedimiento, pese a que el 13 de enero de 2014 se colocó en la puerta central del mismo un comunicado dirigido a ellos informándoles sobre la existencia de la denuncia interpuesta por los denunciantes.

extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

⁸ En los denominados intereses difusos, la titularidad del derecho no puede ser atribuida a alguien en particular dado que la individualización de los que "comparten" el interés afectado es muy difícil de identificar, como en el caso de las afectaciones al medio ambiente. Sin embargo, en los intereses colectivos es posible lograr individualizar a las personas que, al compartir una serie de características comunes y estar inmersas dentro de una determinada categoría, tienen un mismo interés, como por el ejemplo en el caso de las afectaciones a los alumnos de un determinado centro educativo.

15. Por lo expuesto, al no haber cuestionamiento alguno de parte de los demás propietarios del edificio materia de denuncia sobre las áreas comunes, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado en contra de Ariso, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

RESUELVE:

PRIMERO: Dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Franco Manuel Sánchez Romero y la señora Jenny Carpio Mansen de Sánchez en contra de Inversiones Ariso S.A.C. por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsquiza Mori y Sr. Jaime Miranda Sousa Díaz.

JAVIER CAVERO – EGÚSQUIZA ZARIQUIEY
Comisionado



RESOLUCIÓN FINAL N° 1454-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : MARITZA YOLANDA YBIS MESÍAS CAMARGO (LA SEÑORA MESÍAS)
ROSALIA RUBIÑOS LITARDO (LA SEÑORA RUBIÑOS)
CARLOS JAVIER QUIROZ MELGAR (EL SEÑOR QUIROZ)
DENUNCIADA : MARÍA DOLORES ANDREU MIRANDA (LA SEÑORA ANDREU)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE EDIFICIOS
COMPLETOS Y PARTES DE EDIFICIOS

Lima, 23 de mayo de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 30 de octubre de 2013, complementado con el escrito de fecha 25 de noviembre de 2013, la señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz denunciaron a LA SEÑORA ANDREU¹ por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Que, habían adquirido de la denunciada los departamentos N° 302, 101 y 102, respectivamente, construidos en el terreno ubicado en Jr. Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las Magnolias, distrito de San Borja;
 - (ii) que, la denunciada no habría cumplido con lo ofrecido, respecto de las siguientes características de las áreas comunes del inmueble:
 - No se habrían colocado las ventanas en la parte frontal del edificio, en las zonas de las escaleras comunes.
 - No se habría cumplido con la instalación del techo voladizo de protección ubicado sobre el último tramo de la escalera común, al nivel de la azotea.
 - No se habrían instalado las barandas protectoras de la escalera común desde el primer piso hasta el estacionamiento principal del edificio.
 - No se habría señalado ni colocado la alarma contra incendios en cada departamento.
 - No se habría instalado la alarma para la puerta levadiza del garaje común.
 - No se habría colocado la señalización y extintores en los pisos del edificio.
 - No se habría colocado la señalización en amarillo y negro en la zona de

¹ Con DNI N° 09164199.

- los estacionamientos techados.
 - No se habría colocado la numeración en los departamentos de cada piso, en la puerta de entrada del edificio y en los depósitos correspondientes a cada departamento.
 - No existiría baño para el personal de limpieza y guardianía del edificio.
 - No se habría cumplido con la instalación del techo sol y sombra en el último piso.
 - No se habría colocado tecnopor en las paredes colindantes con los inmuebles vecinos.
 - No se habría cumplido con colocar la señalización correspondiente a las zonas de seguridad en caso de sismo, en cada piso.
- (iii) que, el inmueble presentaría los siguientes defectos:
- Existirían rajaduras y grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del edificio.
 - El sistema de apertura de la puerta del garaje estaría mal colocado, ya que habría sido instalado en un extremo y no en el centro, como correspondería, ocasionando un consumo de energía mayor al normal.
 - Se habrían realizado instalaciones precarias en la parte superior de las puertas de las cocinas de cada departamento, las cuales no serían de concreto.
 - Las puertas de ingreso a cada departamento estarían mal confeccionadas, siendo que presentaban rajaduras y aberturas, debido a que habrían fabricadas con madera húmeda y no con cedro.
 - La puerta del garaje presentaría ocelos, los cuales deberían ser retirados por motivos de seguridad.
 - La válvula de ingreso común del agua se ubicaría en un buzón extremadamente angosto, lo cual impediría que se hagan las reparaciones que necesita este componente para evitar el goteo que se habría presentado.
 - Las bisagras de la puerta de ingreso al edificio se estarían desarmando.
- (iv) Añadieron que la denunciada no habría cumplido con efectuar las acciones correspondientes para que el consumo de agua y luz sea cobrado en base a una tarifa de edificio multifamiliar, siendo que habrían pagado en base a una tarifa de casa.
2. Los denunciantes solicitaron que la empresa denunciada: (i) efectúe las reparaciones y cumpla con lo ofrecido respecto de las características del inmueble; y, (ii) pague las costas y costos en que habrían incurrido.
3. Mediante Resolución N° 2, de fecha 16 de diciembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz, resolviendo lo siguiente:

“(...)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 30 de octubre de 2013, presentada por la señora Maritza Yolanda Ybis Mesías Camargo, la señora Rosalía Rubiños Litardo y el señor Carlos Javier Quiroz Melgar, en contra de la señora María Dolores Andreu Miranda, considerando los siguientes hechos:

(i) por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la proveedora denunciada no habría cumplido con lo ofrecido, respecto de las áreas comunes del edificio ubicado en Jr. Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las

Magnolias, distrito de San Borja, de acuerdo al siguiente detalles:

- *no se habrían colocado las ventanas en la parte frontal del edificio, en las zonas de las escaleras comunes.*
 - *No se habría cumplido con la instalación del techo voladizo de protección ubicado sobre el último tramo de la escalera común, al nivel de la azotea.*
 - *No se habrían instalado las barandas protectoras de la escalera común desde el primer piso hasta el estacionamiento principal del edificio.*
 - *No se habría señalado ni colocado la alarma contra incendios en cada departamento.*
 - *No se habría instalado la alarma para la puerta levadiza del garaje común.*
 - *No se habría colocado la señalización y extintores en los pisos del edificio.*
 - *No se habría colocado la señalización en amarillo y negro en la zona de los estacionamientos techados.*
 - *No se habría colocado la numeración en los departamentos de cada piso, en la puerta de entrada del edificio y en los depósitos correspondientes a cada departamento.*
 - *No existiría baño para el personal de limpieza y guardianía del edificio.*
 - *No se habría cumplido con la instalación del techo sol y sombra en el último piso.*
 - *No se habría colocado tecnopor en las paredes colindantes con los inmuebles vecinos.*
 - *No se habría cumplido con colocar la señalización correspondiente a las zonas de seguridad en caso de sismo, en cada piso.*
- (ii) por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el edificio ubicado en Jr. Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las Magnolias, distrito de San Borja, donde se ubican los inmuebles de los departamentos, presentarían los siguientes desperfectos:*
- *que existirían rajaduras y grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del edificio;*
 - *que el sistema de apertura de la puerta del garaje estaría mal colocado, ya que se habrían instalado en un extremo y no en el centro, como correspondería, ocasionando un consumo de energía mayor al normal;*
 - *que se habrían realizado instalaciones precarias en la parte superior de las puertas de las cocinas de cada departamento, las cuales no serían de concreto.*
 - *las puertas de ingreso a cada departamento estarían mal confeccionadas, siendo que presentaban rajaduras y aberturas, debido a que habrían sido confeccionadas con madera húmeda y no con cedro.*
 - *La puerta del garaje presentaría ocelos, los cuales deberían ser retirados por motivos de seguridad.*
 - *La válvula de ingreso común del agua se ubicaría en un buzón extremadamente angosto, lo cual impediría que se hagan las reparaciones que necesita este componente para evitar el goteo que se habría presentado.*
 - *Las bisagras de la puerta de ingreso al edificio se estarían desarmando.*
- (iii) por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no habría cumplido con efectuar los trámites correspondientes para variar la información correspondiente al tipo de inmueble, de casa a edificio multifamiliar, ante las empresas de luz y agua, del edificio ubicado en Jr.*

Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las Magnolias, distrito de San Borja, donde se ubican los inmuebles de los departamentos, lo cual habría ocasionado que el cobro por dichos servicios no sea el que correspondía.

(...)"
[Sic]

4. El 2 de enero de 2014, LA SEÑORA ANDREU presentó su escrito de descargos, a través del cual expuso que:
- (i) En cuanto a la omisión de colocar las ventanas correspondientes a los niveles dos y tres, pese a que la referida característica ya se encontraba vencida en cuanto al plazo de reclamación, estaba dispuesta a subsanar dicho error, siendo que los vidrios serían colocados en un plazo máximo de cinco meses.
 - (ii) En cuanto al techo voladizo, el mismo nunca estuvo considerado en el proyecto ni en los planos aprobados por la Municipalidad, y tampoco estuvo mencionado en el contrato ni en el acta de entrega.
 - (iii) En tanto el Edificio tenía medio sótano y las escaleras se encontraban entre dos paredes, no se proyectó la colocación de barandas, debido a que las mismas no eran necesarias; sin embargo, a fin de llevar buenas relaciones con los denunciantes, se comprometía a satisfacer su solicitud.
 - (iv) De acuerdo a las disposiciones de la Municipalidad, no se requería señalización respecto de la colocación de los detectores de humo.
 - (v) En el caso de la puerta levadiza, no resultaba necesario colocar una alarma o sirena de apertura de puerta, en tanto la misma no invadía la vereda y permitía el tránsito peatonal con normalidad.
 - (vi) Cuando la Municipalidad aprobó los planos, no se requería la colocación de extintores y/o señalización, ya que se trataba de un edificio de tan solo tres pisos y tampoco se había ofrecido ello en el contrato.
 - (vii) La señalización de los estacionamientos sería realizada como máximo el 30 de marzo de 2014.
 - (viii) La numeración de los departamentos sería realizada como máximo el 30 de marzo de 2014.
 - (ix) El baño de servicio a que se referían los denunciantes nunca estuvo considerado en los planos aprobados por la Municipalidad, caso contrario, nunca les hubieran entregado la conformidad de obra.
 - (x) No ofreció ni proyectó en los planos la colocación del techo sol y sombra del último piso, por lo que no vulneraba ningún derecho de los consumidores, siendo que la imagen utilizada por los denunciantes era una 3D que se realizó después de la demolición a inicios de obra, antes que el Edificio estuviese terminado y sólo fue utilizada para la promoción y venta de los departamentos.
 - (xi) El tecnopor era un material utilizado para mantener la separación exigida entre las viviendas colindantes, debiendo ser utilizado sólo en los casos necesarios, pero no cumplía alguna función estructural ni estética, siendo que las paredes del Edificio mantenían la distancia necesaria con las paredes colindantes de los vecinos.
 - (xii) La señalización de las zonas de seguridad nunca fue una exigencia en la aprobación de los planos por la Municipalidad, ni para la conformidad de obra.
 - (xiii) No existían fallas estructurales, rajaduras, ni grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio.
 - (xiv) El sistema de apertura de la puerta del garaje no se encontraba mal

- colocado, sino que se trataba de una situación meramente estética. Asimismo, los edificios adyacentes venían utilizando en la misma posición sistemas levadizos similares.
- (xv) No existían instalaciones precarias en el Edificio, siendo que lo que se encontraba en la parte superior de la puerta de la cocina era una tabiquería de *drywall*, no constituyéndose en parte estructural.
 - (xvi) Existía una puerta que tenía una rajadura en uno de sus paneles, la misma que sería reparada en una fecha máxima que no excedería el 30 de marzo de 2014.
 - (xvii) Las vetas que presentaba la madera de la puerta del garaje eran naturales y en el caso de los ocelos, todas las maderas los presentaban, pero no constituían falta de seguridad.
 - (xviii) El buzón de la válvula de agua tenía un tamaño normal, pudiendo trabajar en el mismo sin problema alguno. Asimismo, en la mayoría de casos, para reparaciones de gasfitería se contemplaba la realización de un pequeño picado de la caja, dependiendo del criterio del técnico a cargo.
 - (xix) Las bisagras de la puerta del Edificio se encontraban en buenas condiciones, caso contrario, las mismas se encontrarían descuadradas, siendo que los propietarios no les habían dado mantenimiento.
 - (xx) Los trámites de la modificación tarifaria de agua y luz fueron realizados en el año 2011, siendo que correspondía a los propietarios verificar el estado de los recibos de servicios desde el primer momento en que ocuparon el departamento.
5. El 17 de marzo de 2014, el personal de la Secretaría Técnica acudió al Edificio materia de denuncia, colocando un comunicado, a fin de poner en conocimiento de todos los propietarios del inmueble que se venía tramitando un procedimiento administrativo contra LA SEÑORA ANDREU y que contaban con un plazo de cinco días hábiles para apersonarse al mismo.
6. El 7 de abril de 2014, se llevó a cabo una inspección en el Edificio materia de denuncia, con la finalidad de verificar los extremos denunciados por la señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz, levantándose el acta correspondiente, la misma que fue puesta en conocimiento de las partes del presente procedimiento mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 6, de fecha 10 de abril de 2014.
7. El 16 de abril de 2014, LA SEÑORA ANDREU presentó un escrito a través del cual puso en conocimiento de la Secretaría Técnica sus observaciones al Acta de Inspección de fecha 7 de abril de 2014.

ANÁLISIS

Sobre la prescripción de algunos de los extremos de la denuncia interpuesta por la señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz

Marco Legal Aplicable

8. El artículo 121^{o2} del Código, establece que las infracciones a dicha norma prescriben a los dos años, contados a partir del día en que la infracción se

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Asimismo, señala que para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la LPAG.

9. Por su parte, el artículo 233°³ de la LPAG, contiene reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de dicho plazo. La referida norma establece que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada, siendo que dicho cómputo solo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador.
10. No obstante ello, aplicando el artículo 23° del Decreto Legislativo 807 (norma de aplicación preferente por ser especial), el plazo prescriptorio en materia de protección al consumidor se suspende cuando el consumidor interpone su denuncia y no cuando el proveedor es notificado con la resolución de admisión a trámite.
11. Si la prescripción se suspendiera con la notificación de la resolución de imputación de cargos al proveedor denunciado, el consumidor denunciante tendría que calcular el tiempo que le tomaría a la Comisión admitir a trámite la denuncia y notificar la resolución correspondiente al proveedor para presentar su denuncia antes del vencimiento del plazo de dos años establecido en la ley⁴.
12. En el supuesto e hipotético negado que se considerara que existe una duda razonable sobre qué norma es la que debe aplicarse en este supuesto, lo dispuesto en el artículo 23° del Decreto Legislativo 807 debe prevalecer, pues, como se ha señalado, es lo que más beneficia a los consumidores al pretender hacer valer sus derechos ante la instancia administrativa.

Aplicación al caso concreto

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

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

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

3

LEY N° 27444.- LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 233°.- Prescripción.-

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

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

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

(...)

4

En efecto, debe considerarse que el tiempo promedio para admitir a trámite una denuncia y notificar la imputación de cargos toma aproximadamente entre dos a cuatro semanas (o incluso más en algunos casos excepcionales, como las denuncias que incluyen solicitudes de medida cautelar). Adicionalmente, a veces es necesario efectuar requerimientos de información a los denunciantes o solicitarles la subsanación de requisitos, por lo que en muchos casos las denuncias presentadas por los consumidores con un mes (o más) de anticipación antes del término del plazo prescriptorio, podrían ser declaradas improcedentes.

13. La señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz, indicaron en su escrito de denuncia que la denunciada incurrió, entre otras, en las siguientes infracciones:
- (i) No habría cumplido con lo ofrecido, respecto de las áreas comunes del edificio ubicado en Jr. Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las Magnolias, distrito de San Borja, en tanto:
 - No se habrían colocado las ventanas en la parte frontal del edificio, en las zonas de las escaleras comunes.
 - No se habría cumplido con la instalación del techo voladizo de protección ubicado sobre el último tramo de la escalera común, al nivel de la azotea.
 - No se habrían instalado las barandas protectoras de la escalera común desde el primer piso hasta el estacionamiento principal del edificio.
 - No se habría señalado ni colocado la alarma contra incendios en cada departamento.
 - No se habría instalado la alarma para la puerta levadiza del garaje común.
 - No se habría colocado la señalización y extintores en los pisos del edificio.
 - No se habría colocado la señalización en amarillo y negro en la zona de los estacionamientos techados.
 - No se habría colocado la numeración en los departamentos de cada piso, en la puerta de entrada del edificio y en los depósitos correspondientes a cada departamento.
 - No existiría baño para el personal de limpieza y guardianía del edificio.
 - No se habría cumplido con la instalación del techo sol y sombra en el último piso.
 - No se habría cumplido con colocar la señalización correspondiente a las zonas de seguridad en caso de sismo, en cada piso.
 - (ii) El edificio ubicado en Jr. Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las Magnolias, distrito de San Borja, donde se ubican los inmuebles de los departamentos, presentarían los siguientes desperfectos:
 - que se habrían realizado instalaciones precarias en la parte superior de las puertas de las cocinas de cada departamento, las cuales no serían de concreto.
 - La puerta del garaje presentaría ocelos, los cuales deberían ser retirados por motivos de seguridad.
14. Asimismo, de la denuncia, los documentos complementarios a la misma y los medios probatorios ofrecidos por las partes, se desprende que los departamentos fueron entregados a la señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz el 24 de abril de 2011, 15 de julio de 2011 y 30 de diciembre de 2010, respectivamente.
15. De acuerdo a lo expuesto por los denunciados en su escrito de denuncia, cuando hacen referencia a que después de tomar posesión de sus inmuebles detectaron los problemas de infraestructura, y considerando la naturaleza de los defectos denunciados por éstos, se puede apreciar que en el caso de todos los

presuntos hechos infractores detallados en el numeral 13 precedente, los denunciantes tuvieron oportunidad de identificar la existencia de los mismos en la fecha en que se les hizo entrega de sus departamentos o en días posteriores, por lo que es a partir de dicha fecha en que tuvieron expedito su derecho para acudir a la autoridad administrativa e interponer su denuncia respecto de los mismos.

16. Asimismo, este Colegiado considera necesario verificar que los hechos infractores detallados en el numeral 13 precedente, se constituyen en defectos y problemas de construcción que los denunciantes se encontraban en la posibilidad de detectar e identificar en forma inmediata, puesto que en la mayoría de casos se encuentran referidos a la omisión de colocar ventanas, techos, barandas, señalizaciones, alarmas, numeraciones en los departamentos y otros similares, en las áreas comunes del Edificio, defectos que son percibibles y que no requieren una verificación pormenorizada para ser notados.
17. Dicho esto, y en tanto la entrega de los departamentos a los denunciantes tuvo lugar entre los meses de diciembre de 2010 a julio de 2011, fecha desde la cual se encontraban en posibilidad de detectar plenamente los defectos detallados en el numeral 13 de la presente Resolución Final, el plazo prescriptorio para la interposición de la denuncia respecto de alguno de ellos venció el 15 de julio de 2013, en tanto los denunciantes contaban con un plazo de dos años, desde la fecha en que tomaron conocimiento de las presuntas infracciones cometidas por el proveedor, para interponer su denuncia ante la autoridad competente.
18. No obstante lo indicado, los denunciantes interpusieron su denuncia el 30 de octubre de 2013, esto es, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio, siendo que el derecho de éstos para acudir ante la autoridad administrativa a efectos de hacer valer sus derechos debió ser ejercido a los dos años de conocido cada uno de los defectos alegados, es decir, cuando menos antes del 15 de julio de 2013.
19. Por consiguiente, considerando que el plazo prescriptorio contemplado por las leyes de la materia es de dos años y que los denunciantes interpusieron su denuncia el 30 de octubre de 2013, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo establecido respecto de los defectos señalados, corresponde declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por la señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz, respecto de las infracciones referidas a que LA SEÑORA ANDREU:
 - (i) No habría cumplido con lo ofrecido, respecto de las áreas comunes del edificio ubicado en Jr. Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las Magnolias, distrito de San Borja, en tanto:
 - No se habrían colocado las ventanas en la parte frontal del edificio, en las zonas de las escaleras comunes.
 - No se habría cumplido con la instalación del techo voladizo de protección ubicado sobre el último tramo de la escalera común, al nivel de la azotea.
 - No se habrían instalado las barandas protectoras de la escalera común desde el primer piso hasta el estacionamiento principal del edificio.
 - No se habría señalado ni colocado la alarma contra incendios en cada departamento.

- No se habría instalado la alarma para la puerta levadiza del garaje común.
 - No se habría colocado la señalización y extintores en los pisos del edificio.
 - No se habría colocado la señalización en amarillo y negro en la zona de los estacionamientos techados.
 - No se habría colocado la numeración en los departamentos de cada piso, en la puerta de entrada del edificio y en los depósitos correspondientes a cada departamento.
 - No existiría baño para el personal de limpieza y guardianía del edificio.
 - No se habría cumplido con la instalación del techo sol y sombra en el último piso.
 - No se habría cumplido con colocar la señalización correspondiente a las zonas de seguridad en caso de sismo, en cada piso.
- (ii) El edificio ubicado en Jr. Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las Magnolias, distrito de San Borja, donde se ubican los inmuebles de los departamentos, presentarían los siguientes desperfectos:
- que se habrían realizado instalaciones precarias en la parte superior de las puertas de las cocinas de cada departamento, las cuales no serían de concreto.
 - La puerta del garaje presentaría ocelos, los cuales deberían ser retirados por motivos de seguridad.

Sobre la afectación al deber de idoneidad

20. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁵.

⁵ Los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor señalan que:

“Artículo 18º.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19º.- Obligación de los proveedores

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

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

En materia de idoneidad, se tiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los

21. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
22. En la medida que se ha imputado a la parte denunciada la comisión de diversas infracciones, procederemos a analizar en forma independiente cada una de ellas.
 - (i) *Sobre el hecho referido a que LA SEÑORA ANDREU no habría cumplido con lo ofrecido respecto de las áreas comunes del Edificio ubicado en Jr. Francisco Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las Magnolias, distrito de San Borja, ya que no habría colocado tecnopor en las paredes colindantes con los inmuebles vecinos*
23. Con relación al presente hecho denunciado, los denunciantes expusieron en su denuncia que la parte denunciada no cumplió con lo ofrecido respecto de las áreas comunes del Edificio, en tanto no se habría colocado tecnopor entre las paredes colindantes con los inmuebles vecinos.
24. Por su parte, LA SEÑORA ANDREU indicó en su escrito de descargos que el tecnopor era un material utilizado para mantener la separación exigida entre las viviendas colindantes, siendo que debía ser colocado en partes donde realmente era necesario; sin embargo, dicho material no cumplía funciones estructurales ni estéticas, siendo que el Edificio mantenía la distancia necesaria entre las paredes colindantes con las de los vecinos.
25. Si bien, de la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente se tiene el Acta de Inspección de fecha 7 de abril de 2014, en la cual el personal de la Secretaría Técnica pudo verificar que la pared del Edificio que colindaba con el inmueble de su izquierda no contaba con tecnopor, los denunciantes no han acreditado que la parte denunciada les haya ofrecido expresamente colocar tecnopor en las áreas colindantes con las paredes de los inmuebles vecinos.
26. En el mismo sentido, los denunciantes no han acreditado que la norma de construcción imponga a LA SEÑORA ANDREU la obligación de colocar tecnopor en las paredes colidantes con los inmuebles vecinos, ni han ofrecido información técnica que sustente su expectativa como consumidores.
27. Por otro lado, la Norma A.010 del Reglamento Nacional de Edificaciones, que

productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

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

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

regula las Condiciones Generales de Diseño, establece en su capítulo referido a la separación entre edificaciones lo siguiente:

“Artículo 16.- Toda edificación debe guardar una distancia con respecto a las edificaciones vecinas, por razones de seguridad sísmica, contra incendios o por condiciones de iluminación y ventilación naturales de los ambientes que la conforman.

Artículo 17.- La separación entre edificaciones por seguridad sísmica se establece en el cálculo estructural correspondiente, de acuerdo con las normas sismorresistentes.

(...)”

28. De lo indicado, se desprende que la norma que regula las actividades de construcción únicamente hace referencia a la distancia que debe existir entre una edificación y las edificaciones vecinas, no estableciendo directa o indirectamente el uso de material alguno para cubrir o garantizar dicha distancia, por lo que en el caso materia de análisis, este Colegiado considera que no correspondía a la denunciada colocar tecnopor en las paredes colindantes con los inmuebles vecinos.
29. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA SEÑORA ANDREU por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que la parte denunciada no habría cumplido con lo ofrecido respecto de las áreas comunes del Edificio materia de denuncia, en tanto no habría colocado tecnopor en las paredes colindantes con los inmuebles vecinos.
 - (ii) *Sobre el hecho referido a que en el Edificio ubicado en Jr. Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las Magnolias, distrito de San Borja, donde se ubican los inmuebles de los departamentos, se presentarían los siguientes desperfectos:*
30. En tanto el presente extremo de la denuncia incluye una serie de defectos alegados por los denunciantes, corresponde analizar en forma independiente cada uno de ellos, lo cual haremos a continuación.
 - *Sobre el hecho consistente en que existirían rajaduras y grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio.*
31. De la revisión del escrito de denuncia presentado por la señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz, se puede apreciar que éstos indicaron que existían rajaduras y/o grietas en las paredes y techos del Edificio, haciendo referencia a las áreas comunes.
32. Por su parte, la denunciada indicó que luego de haber efectuado una revisión en las paredes y techos de las áreas comunes, no detectó la existencia de fallas estructurales, rajaduras ni grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio.
33. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene el Acta de Inspección de fecha 7 de abril de 2014, en la cual el personal de la Secretaría Técnica dejó constancia de haber observado que las paredes y techos en cada piso del Edificio presentaban rajaduras. Asimismo, en las fotografías tomadas durante el desarrollo de la referida diligencia de inspección,

obrantes en el CD ubicado a fojas 174 del Expediente, se puede apreciar la existencia de rajaduras en las áreas comunes del Edificio.

34. Por otro lado, y pese a que LA SEÑORA ANDREU indicó inicialmente en su escrito de descargos que no existían rajaduras en las paredes de las áreas comunes del Edificio, en su escrito de fecha 16 de abril de 2014, la denunciada presentó sus observaciones al Acta de Inspección de fecha 7 de abril de 2014, indicando que los defectos encontrados en las paredes de las áreas comunes del Edificio materia de denuncia no se constituían en fallas estructurales, sino que se trataba de problemas de pintura.
35. No obstante ello, y pese a haberse acreditado la existencia de los defectos alegados, LA SEÑORA ANDREU no ha ofrecido medio probatorio alguno que permita eximirle de responsabilidad administrativa, siendo que ha quedado acreditada la existencia de rajaduras y grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio materia de denuncia.
36. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA SEÑORA ANDREU por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que el Edificio materia de denuncia presenta desperfectos consistentes en rajaduras y grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio.
 - *Sobre el hecho consistente en que el sistema de apertura de la puerta del garaje estaría mal colocado, ya que se habría instalado en un extremo y no en el centro, como correspondería, ocasionando un consumo de energía mayor al normal.*
37. En cuanto al presente extremo de la denuncia interpuesta por los denunciados, éstos indicaron en su escrito de denuncia que el sistema motorizado de apertura de la puerta del garaje subterráneo (sótano) se encontraba incorrectamente instalado en la zona lateral de la puerta en lugar de haberlo colocado en la parte central, siendo que dicho diseño generaba sobre esfuerzos al motor eléctrico (exceso de consumo de energía eléctrica), ocasionando que éste termine cediendo y dejando caer la puerta sobre automóviles que ingresan y salen del edificio.
38. Por su parte, LA SEÑORA ANDREU indicó en su escrito de descargos que la puerta del garaje no se encontraba mal colocada, siendo que los denunciados estaban realizando una observación estética, ya que el motor se encontraba preparado para levantar la puerta sin ocasionar problemas y venía funcionando con normalidad, con la salvedad que no se había realizado mantenimiento alguno.
39. Como se ha indicado anteriormente, para verificar la existencia de una afectación al deber de idoneidad, el consumidor deberá acreditar la existencia del defecto alegado, luego de lo cual corresponderá al proveedor acreditar la existencia de un eximente de responsabilidad, ya sea porque empleó la diligencia requerida para el caso concreto o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

40. En el extremo materia de análisis, la denuncia interpuesta por la señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz, se encuentra dirigida a cuestionar no sólo la colocación del sistema de apertura de la puerta del garaje en uno de los extremos de la misma, sino que el defecto alegado radica en que la colocación del referido sistema no es la idónea, ya que estaría generando un consumo de energía mayor al normal e incluso, habría ocasionado que la puerta caiga sobre algunos de los vehículos de los propietarios del Edificio.
41. Si bien del CD que contiene las fotografías tomadas durante el desarrollo de la diligencia de inspección de fecha 7 de abril de 2014, se puede apreciar en una de las fotos que el sistema de apertura de la puerta del garaje del Edificio ha sido instalada en uno de los laterales de la misma y no en el centro, los denunciantes no han ofrecido medio probatorio alguno que permita verificar que dicha colocación es inadecuada, que se encuentre mal colocada, que ello haya generado un mayor consumo de energía o que haya ocasionado que la puerta del garaje caiga sobre algún vehículo.
42. Dicho esto, la Comisión considera que los denunciantes no han generado verosimilitud respecto de la existencia del defecto alegado y, en ese sentido, no corresponde atribuir a la parte denunciada responsabilidad administrativa alguna.
43. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA SEÑORA ANDREU por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que el Edificio materia de denuncia presente defectos en el sistema de apertura de la puerta del garaje, consistentes en que estaría mal colocado, al haberlo instalado en un extremo y no en el centro como correspondería, ni que ello haya ocasionado un consumo de energía mayor al normal.
 - *Sobre el hecho consistente en que las puertas de ingreso a cada departamento estarían mal confeccionadas, siendo que presentaban rajaduras y aberturas, debido a que habrían sido confeccionadas con madera húmeda y no con cedro.*
44. De la revisión del escrito de denuncia, se desprende la alegación de los denunciantes en el sentido que cada departamento tenía dos puertas de ingreso, las cuales se encontraban mal confeccionadas, debido a que presentaban rajaduras y/o aberturas, las cuales se habrían ocasionado por haber sido elaboradas con madera húmeda, siendo que debieron ser elaboradas en cedro y no con enchape en tornillo.
45. Por su parte, LA SEÑORA ANDREU indicó en su escrito de descargos, con relación al presente extremo de la denuncia, que existía una puerta que presentaba rajaduras en uno de sus paneles y que efectuaría las reparaciones correspondientes en un plazo máximo que no excedería el 30 de marzo de 2014.
46. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene el Acta de Inspección de fecha 7 de abril de 2014, en la cual el personal de la Secretaría Técnica dejó constancia que las puertas de los departamentos de los denunciantes se encontraban rajadas, lo cual también se puede apreciar en las

fotografías tomadas durante el desarrollo de dicha diligencia.

47. Al respecto, en las observaciones efectuadas por la parte denunciada al Acta de Inspección, a través de su escrito de fecha 16 de abril de 2014, se indica que el material de las puertas era de cedro, siendo que por falta de solvencia económica no había podido reparar los paneles de las puertas que se encontraban rajados.
48. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera que pese a no haberse verificado si las puertas habían sido confeccionadas en cedro y que los defectos que presentaban las mismas eran consecuencia de haberse elaborado con madera húmeda, sí se ha podido verificar y la propia parte denunciada ha reconocido, que existen rajaduras y aberturas en las puertas de ingreso de los departamentos de los denunciantes, con lo cual ha quedado acreditada la existencia del defecto denunciado.
49. En ese sentido, los argumentos y medios probatorios ofrecidos por LA SEÑORA ANDREU no permiten eximirle de responsabilidad administrativa respecto del defecto alegado.
50. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra LA SEÑORA ANDREU por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que el Edificio materia de denuncia presenta defectos en las puerta de ingreso de cada uno de los departamentos de los denunciantes, en tanto estarían mal confeccionadas, ya que presentan rajaduras y aberturas, las cuales serían consecuencia de haber sido elaboradas con madera húmeda y no con cedro.
 - *Sobre el hecho consistente en que la válvula de ingreso común del agua se ubicaría en un buzón extremadamente angosto, lo cual impediría que se hagan las reparaciones que necesita este componente para evitar el goteo que se habría presentado.*
51. Con relación al presente extremo de la denuncia, la señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz indicaron que la válvula de ingreso común de agua del Edificio se ubica en un buzón demasiado angosto o cual no hacía posible su reparación, generándose un desperdicio de agua potable debido a un goteo permanente.
52. Por su parte, LA SEÑORA ANDREU indicó en su escrito de descargos que el buzón de la válvula de agua tenía tamaño normal y se podía trabajar en ella sin problema alguno. Asimismo, agregó que todos no podían tener el mismo criterio para determinar si el espacio era grande o pequeño, siendo que la caja que se había elaborado con cemento tenía la finalidad proteger la llave de agua y contaba con una medida de 35 por 35 centímetros, medidas que eran suficientes para una sola llave de bola de $\frac{3}{4}$ de pulgada. Finalmente, señaló que en la mayoría de casos, las reparaciones de gasfitería contemplaban un pequeño picado de la caja, dependiendo del criterio del técnico que efectúe el trabajo.
53. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene el Acta de Inspección de fecha 7 de abril de 2014, en la cual el personal de la

Secretaría Técnica verificó que la válvula de ingreso común de agua se encontraba ubicada en uno de los estacionamientos, pero que el buzón era mediano.

54. Al respecto, si bien este Colegiado considera que el término utilizado por el personal de la Secretaría Técnica en el Acta de Inspección (mediano) resulta ser subjetivo, la alegación expuesta por los denunciantes en su escrito de denuncia tiene la misma naturaleza, puesto que no han ofrecido medio probatorio alguno que permita acreditar que las dimensiones del buzón hayan impedido realizar alguna reparación, lo cual habría justificado su aseveración, en el sentido que la caja de cemento en la que se encuentra ubicada la válvula de ingreso común del agua sea extremadamente angosta.
55. En la misma línea de lo indicado, de la revisión de las fotografías tomadas durante la diligencia de inspección de fecha 7 de abril de 2014, se puede apreciar que la caja o buzón en que se encuentra ubicada la válvula materia de denuncia, cuenta con espacio para poder efectuar reparaciones a la misma, siendo que en todo caso, ello no se constituye en un impedimento para realizarlas, puesto que la referida caja podría ser picada con dicha finalidad.
56. Por otro lado, con relación a las casetas de válvulas, la Norma OS.030 del Reglamento Nacional de Edificaciones establece lo siguiente:
- “ALMACENAMIENTO DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO
(...)
3. ASPECTOS GENERALES
(...)
3.5 Casetas de válvulas
Las válvulas, accesorios y los dispositivos de medición y control, deberán ir alojadas en casetas que permitan realizar las labores de operación y mantenimiento con facilidad.
(...)”*
57. De lo indicado se desprende que la parte denunciada cumplió con lo dispuesto en la norma sectorial de construcción, en el sentido que colocó la válvula de agua materia de denuncia en una caseta, siendo que la referida norma no estipula las medidas que debe poseer la misma, estableciendo como único requisito que la caja permita las labores de operación y mantenimiento con facilidad, no haciendo referencia alguna a las reparaciones, por lo que aún considerando que las dimensiones de la válvula de ingreso de agua del Edificio no permitiesen la reparación de la misma - lo cual no ha quedado acreditado -, este Colegiado considera que los denunciantes no han sustentado adecuadamente la expectativa expuesta en su escrito de denuncia, ni han acreditado obligación legal alguna atribuible a la denunciada por el defecto denunciado.
58. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA SEÑORA ANDREU por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que el Edificio materia de denuncia presente el defecto consistente en que la válvula de ingreso común de agua se ubica en un buzón extremadamente angosto, lo cual impediría que se hagan las reparaciones que

necesita este componente para evitar el goteo que se habría presentado.

- *Sobre el hecho consistente en que las bisagras de las puertas de ingreso del Edificio se estarían desarmando.*

59. Sobre el presente extremo de la denuncia, los denunciantes indicaron que las bisagras de fierro de la puerta de ingreso del Edificio se desarmaban, lo cual contravenía el principio de seguridad que se debía otorgar a los propietarios de los departamentos y al propio Edificio.
60. Por su parte, LA SEÑORA ANDREU indicó que las bisagras de la puerta del Edificio se encontraban en buenas condiciones, siendo que si no fuera así, las puertas se encontrarían descuadradas. Asimismo, se debía considerar que los propietarios no habían dado mantenimiento a las referidas puertas en tres años, siendo que se trataba de una puerta que trabajaba en forma continua, por lo cual era obvio que pudiera presentar algún desgaste en tres años de uso y sin mantenimiento, correspondiendo a los propietarios dar el mantenimiento respectivo.
61. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene el Acta de Inspección de fecha 7 de abril de 2014, a través de la cual el personal de la Secretaría Técnica dejó constancia de lo siguiente:

*“Se ha observado las bisagras de la puerta y estas se encuentran enteras no se ha verificado que se encuentren desarmadas.
(...)”*
62. Como se ha indicado anteriormente, para verificar la existencia de una afectación al deber de idoneidad, el consumidor deberá acreditar la existencia del defecto alegado, luego de lo cual corresponderá al proveedor acreditar la existencia de un eximente de responsabilidad, ya sea porque empleó la diligencia requerida para el caso concreto o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.
63. Considerando lo indicado en el numeral precedente, se puede apreciar que los denunciantes no han ofrecido medio probatorio alguno que permita verificar el estado de las bisagras de la puerta de ingreso del Edificio materia de denuncia. Asimismo, durante el desarrollo de la diligencia de inspección llevada a cabo por el personal de la Secretaría Técnica, no se pudo verificar el mal estado en que se encontrarían las bisagras de la referida puerta, de acuerdo a lo indicado por los denunciantes, por lo que a criterio de este Colegiado, éstos no han generado verosimilitud de la existencia del defecto denunciado, y por consiguiente, no corresponde atribuir a la parte denunciada responsabilidad administrativa alguna.
64. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA SEÑORA ANDREU por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que el Edificio materia de denuncia presente el defecto consistente en que las bisagras de la puerta de ingreso del mismo se estarían desarmando.

- (iii) *Sobre el hecho referido a que LA SEÑORA ANDREU no habría cumplido con efectuar los trámites correspondientes para variar la información correspondiente al tipo de inmueble, de casa a edificio multifamiliar, ante las empresas de luz y agua respecto del Edificio, lo cual habría ocasionado que el cobro por dichos servicios no sea el que correspondía*
65. De la revisión del escrito de denuncia presentado por la señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz, se puede apreciar lo expuesto en el sentido que los consumos de electricidad y agua se encontraban con tarifa de casa y no para un edificio de seis familias, lo cual habría generado una variación del 7% en soles, desde el 2010 hasta el 2012, cuando realizaron el reclamo.
66. Por su parte, LA SEÑORA ANDREU indicó en su escrito de descargos que los trámites para la modificación tarifaria de agua se realizaron el 14 de febrero de 2011, solicitando que efectúen el cambio de categoría, tarifa y actividad. Asimismo, para la modificación tarifaria del servicio de energía eléctrica, la solicitud de actualización se realizó entre el 7 de enero y 10 de mayo de 2011, actualizando los datos para cada medidor con el nombre de cada comprador.
67. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 128 del Expediente, la comunicación remitida por LA SEÑORA ANDREU a Luz del Sur S.A.A., de la cual se desprende que el 7 de enero de 2011, ésta puso en conocimiento de la referida empresa los contratos de compraventa suscritos respecto de los inmuebles de la señora Rubiños y el señor Quiroz, entre otros, emitiéndose los documentos denominados “Consulta de Clientes”, verificándose la generación de nuevos números de suministro para cada uno de los denunciados.
68. Asimismo, se tiene a fojas 134 del Expediente, el documento de fecha 14 de febrero de 2011, remitido por LA SEÑORA ANDREU a Sedapal, de la que se desprende que ésta les remitió el certificado de conformidad de obra, solicitando que se efectúe el cambio de categoría, tarifa y actividad. Con relación a ello, se tiene a fojas 135 del Expediente la Carta N° 707-2011/PGOC-ECS, remitida por Sedapal a la denunciada, en la que se le indica que estaban procediendo a actualizar las unidades y/o tipo de uso. Asimismo, en el referido documento se indica textualmente lo siguiente:
- “La actualización del catastro, se ampara en la Resolución del Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD, Art. 93.1 Obligación del titular de la conexión o del usuario de informar sobre los cambios en el tipo, número de unidades de uso o condiciones del predio (...)”*
69. De la revisión del artículo 93.1 de la Resolución del Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD, se puede apreciar que en la referida norma se indica lo siguiente:
- “Artículo 93.- Cambios en el uso del predio
93.1 Obligación del titular de la conexión o del usuario de informar sobre los cambios en el tipo, número de unidades de uso o condiciones del predio.
Es obligación del Titular de la Conexión y del usuario comunicar a la EPS cualquier variación en el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación del predio atendido por la conexión dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de producidos.
(...)”*

70. Dicho esto, se puede apreciar que LA SEÑORA ANDREU realizó los trámites correspondientes con la finalidad de poner en conocimiento de las empresas proveedoras de los servicios de luz y agua, de las variaciones efectuadas en las unidades inmobiliarias del Edificio materia de denuncia. Por otro lado, en cuanto a los suministros de luz y agua del Edificio materia de denuncia, si bien se tienen a fojas 16 y 18, las solicitudes efectuadas por los propietarios del mismo con la finalidad de declarar ante las empresas proveedoras que los suministros de dichos servicios correspondían al área común del Edificio, no se han ofrecido en calidad de medios probatorios los recibos correspondientes a dichos servicios, emitidos antes del mes de febrero de 2012, a fin de verificar el cambio de tarifa aplicado por las empresas proveedoras.
71. En efecto, de los recibos por cobro de servicio emitidos por Luz del Sur y Sedapal, obrantes a fojas 21 y 22 del Expediente, no se verifica que los suministros (de luz y agua), correspondientes al Edificio tengan la tarifa de vivienda sino la tarifa “multifamiliar no individ.”, no pudiéndose contrastar los referidos documentos con otros que permitan identificar que se aplicó la tarifa de vivienda respecto de los suministros correspondientes al Edificio materia de denuncia, ni verificar que el cobro por dichos servicios no sea el que realmente correspondía.
72. Dicho esto, este Colegiado considera que de los argumentos expuestos por las partes y los medios probatorios obrantes en el Expediente, no ha quedado acreditada la existencia de responsabilidad administrativa atribuible a la denunciada, no habiéndose acreditado el defecto alegado por la señora Mesías, la señora Rubiños y el señor Quiroz.
73. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra LA SEÑORA ANDREU por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la denunciada no haya cumplido con efectuar los trámites correspondientes para variar la información correspondiente al tipo de inmueble, de casa a edificio multifamiliar, ante las empresas de luz y agua, respecto del Edificio donde se ubican los departamentos de los denunciados, lo cual habría ocasionado que el cobro por dichos servicios no sea el que correspondía.

Sobre las medidas correctivas solicitadas

74. Los artículos 114°, 115° y 116° de la Ley N° 29571, Código⁶, establecen la

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

75. Del escrito de denuncia, se desprende que los denunciantes solicitaron que LA SEÑORA ANDREU efectúe las reparaciones y cumpla con lo ofrecido respecto de las características del inmueble. Asimismo, luego de haberse realizado el análisis de los hechos materia de denuncia, se ha verificado que la parte denunciada ha incurrido en responsabilidad administrativa respecto de dos de los hechos denunciados, en tanto se ha verificado que en el Edificio materia de denuncia, donde se ubican los departamentos de los denunciantes, se han encontrado desperfectos consistentes en que: (i) existen rajaduras y grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio; y, (ii) las puertas de ingreso a cada departamento están mal confeccionadas, siendo que presentan rajaduras y aberturas, debido a que habrían sido elaboradas con madera húmeda y no con cedro.
76. En virtud de ello, esta Comisión considera que corresponde ordenar a LA SEÑORA ANDREU, en calidad de medidas correctivas que:
- En un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir de la recepción de la presente resolución, cumpla con iniciar los trabajos correspondientes a fin de reparar y subsanar las rajaduras y grietas ubicadas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio materia de denuncia. Asimismo, corresponde indicar a la denunciada que cuenta con un plazo de diez (10) hábiles, contado a partir del día siguiente al de inicio de los referidos trabajos, para culminar con los mismos.
 - En un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir de la recepción de la presente resolución, cumpla con reparar todas las puertas de ingreso de cada uno de los departamentos de los denunciantes, debiendo subsanar a conformidad de éstos las rajaduras y aberturas que presentan las referidas puertas.
77. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción⁸.

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 (...)

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar

78. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPÍ ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁹.

Graduación de la Sanción

79. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas cometidas por LA SEÑORA ANDREU, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
80. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁰.
81. Del análisis efectuado en la presente resolución se ha determinado que LA SEÑORA ANDREU tiene responsabilidad administrativa respecto de los hechos consistentes en que el Edificio materia de denuncia, donde se ubican los departamentos de los denunciantes, presenta desperfectos consistentes en que: (i) existen rajaduras y grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio; y, (ii) las puertas de ingreso a cada departamento están mal confeccionadas, siendo que presentan rajaduras y aberturas, debido a que habrían sido elaboradas con madera húmeda y no con cedro.
82. En virtud de ello, este Colegiado procederá a graduar la sanción correspondiente

no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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

a cada uno de los hechos infractores en que ha incurrido la parte denunciada.

(i) *Sobre el hecho consistente en que existirían rajaduras y grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio*

83. En el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por LA SEÑORA ANDREU se encuentra constituido por el ahorro obtenido como producto de no haber adoptado las medidas necesarias para realizar la subsanación de las rajaduras presentadas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio materia de denuncia, lo cual habría permitido a la denunciada cumplir con su deber de idoneidad.

84. Cabe resaltar que, este Colegiado no cuenta con los elementos suficientes para determinar el monto que corresponde al beneficio ilícito obtenido por la denunciada, por lo que se tendrán en cuenta otros elementos establecidos por el Código.

85. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado a los denunciados, quienes vieron afectadas sus expectativas como consumidores debido a que la denunciada no subsanó las rajaduras que se presentaron en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio en que se encuentran sus departamentos, viéndose en la necesidad de recurrir a la autoridad administrativa con la finalidad de que el referido defecto sea reparado.
- **Daño al mercado:** se ha producido daño al mercado en la medida que cualquier entidad que brinda servicios de construcción y venta de inmuebles puede perder credibilidad y confianza ya que con prácticas como ésta, los consumidores son inducidos a pensar que tales entidades podrían incurrir en los mismos actos y no subsanar las rajaduras y defectos que presenten las áreas comunes del Edificio en que se encuentran sus departamentos.

86. En virtud de los argumentos expuestos, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, y considerando que el proveedor del caso materia de análisis es una persona natural, se estima pertinente imponer a LA SEÑORA ANDREU por la infracción cometida una multa ascendente a UNA (01) UIT.

(ii) *Sobre el hecho consistente en que las puertas de ingreso a cada departamento estarían mal confeccionadas, siendo que presentaban rajaduras y aberturas, debido a que habrían sido elaboradas con madera húmeda y no con cedro*

87. En el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por LA SEÑORA ANDREU se encuentra constituido por el ahorro obtenido como producto de no haber adoptado las medidas necesarias para reparar las puertas de ingreso de los departamentos de los denunciados, pese a que en su escrito de descargos reconoció parcialmente la existencia del defecto alegado por los denunciados, omitiendo disponer del personal y los materiales necesarios para tal fin.

88. Cabe resaltar que, este Colegiado no cuenta con los elementos suficientes para determinar el monto que corresponde al beneficio ilícito obtenido por la denunciada, por lo que se tendrán en cuenta otros elementos establecidos por el

Código.

89. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado a los denunciados, quienes vieron afectada su propiedad, en tanto la parte denunciada no cumplió con subsanar los defectos presentados en las puertas de ingreso de sus departamentos, viéndose en la necesidad de recurrir a la autoridad administrativa con la finalidad de solicitar ello, siendo que LA SEÑORA ANDREU omitió realizar los egresos correspondientes para atender los defectos.
- **Daño al mercado:** se ha producido daño al mercado en la medida que cualquier entidad que brinda servicios de construcción y venta de inmuebles puede perder credibilidad y confianza, ya que con prácticas como ésta, los consumidores son inducidos a pensar que tales entidades podrían incurrir en los mismos actos y entregar departamentos con defectos en las puertas, omitiendo realizar las reparaciones pese a conocer la existencia de los mismos.

90. En virtud de los argumentos expuestos, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, y considerando que el proveedor del caso materia de análisis es una persona natural, se estima pertinente imponer a LA SEÑORA ANDREU por la infracción cometida una multa ascendente a UNA (01) UIT.

Multa Final

91. Este Colegiado impone a LA SEÑORA ANDREU las siguientes sanciones individuales:

Hechos infractores	Multa aplicada a LA SEÑORA ANDREU
<i>Sobre el hecho consistente en que existen rajaduras y grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio</i>	1 UIT
<i>Sobre el hecho consistente en que las puertas de ingreso de cada departamento están mal confeccionadas, siendo que presentan rajaduras y aberturas, debido a que habrían sido confeccionadas con madera húmeda y no con cedro</i>	1 UIT
TOTAL	2 UIT

92. Considerando las sanciones individuales verificadas para cada tipo de infracción, la Comisión considera que debe sancionarse a LA SEÑORA ANDREU con una multa final ascendente a DOS (2) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

93. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y

Organización del INDECOPI¹¹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciantes o el INDECOPI.

94. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por LA SEÑORA ANDREU, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la proveedora denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/. 36,00.
95. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar improcedente por prescripción la denuncia presentada por la señora Maritza Yolanda Ybis Mesías Camargo, la señora Rosalia Rubiños Litardo y el señor Carlos Javier Quiroz Melgar contra LA SEÑORA MARÍA DOLORES ANDREU MIRANDA, en los extremos referidos a que la parte denunciada:

- (i) No habría cumplido con lo ofrecido, respecto de las áreas comunes del edificio ubicado en Jr. Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las Magnolias, distrito de San Borja, en tanto:
- No se habrían colocado las ventanas en la parte frontal del edificio, en las zonas de las escaleras comunes.
 - No se habría cumplido con la instalación del techo voladizo de protección ubicado sobre el último tramo de la escalera común, al nivel de la azotea.
 - No se habrían instalado las barandas protectoras de la escalera común desde el primer piso hasta el estacionamiento principal del edificio.
 - No se habría señalado ni colocado la alarma contra incendios en cada departamento.
 - No se habría instalado la alarma para la puerta levadiza del garaje común.
 - No se habría colocado la señalización y extintores en los pisos del edificio.
 - No se habría colocado la señalización en amarillo y negro en la zona de los estacionamientos techados.
 - No se habría colocado la numeración en los departamentos de cada piso, en la puerta de entrada del edificio y en los depósitos

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

- correspondientes a cada departamento.
 - No existiría baño para el personal de limpieza y guardianía del edificio.
 - No se habría cumplido con la instalación del techo sol y sombra en el último piso.
 - No se habría cumplido con colocar la señalización correspondiente a las zonas de seguridad en caso de sismo, en cada piso.
- (ii) El edificio ubicado en Jr. Francisco Redi N° 362-358, Urb. Las Magnolias, distrito de San Borja, donde se ubican los inmuebles de los departamentos, presentarían los siguientes desperfectos:
- Se habrían realizado instalaciones precarias en la parte superior de las puertas de las cocinas de cada departamento, las cuales no serían de concreto.
 - La puerta del garaje presentaría ocelos, los cuales deberían ser retirados por motivos de seguridad.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Maritza Yolanda Ybis Mesías Camargo, la señora Rosalía Rubiños Litardo y el señor Carlos Javier Quiroz Melgar contra LA SEÑORA MARÍA DOLORES ANDREU MIRANDA, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se ha verificado que el Edificio donde se ubican los departamentos de los denunciantes presenta los siguientes desperfectos:

- (i) Existen rajaduras y grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio.
- (ii) Las puertas de ingreso a cada departamento están mal confeccionadas, siendo que presentan rajaduras y aberturas, debido a que habrían sido confeccionadas con madera húmeda y no con cedro.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Maritza Yolanda Ybis Mesías Camargo, la señora Rosalía Rubiños Litardo y el señor Carlos Javier Quiroz Melgar contra LA SEÑORA MARÍA DOLORES ANDREU MIRANDA, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la denunciada no habría cumplido con lo ofrecido respecto de las áreas comunes del Edificio materia de denuncia, ya que no habría colocado tecnopor en las paredes colindantes con los inmuebles vecinos.

CUARTO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Maritza Yolanda Ybis Mesías Camargo, la señora Rosalía Rubiños Litardo y el señor Carlos Javier Quiroz Melgar contra LA SEÑORA MARÍA DOLORES ANDREU MIRANDA, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el Edificio donde se ubican los departamentos de los denunciantes presentarían los siguientes desperfectos:

- (i) El sistema de apertura de la puerta del garaje estaría mal colocado, ya que se habría instalado en un extremo y no en el centro, como correspondería, ocasionando un consumo de energía mayor al normal.
- (ii) La válvula de ingreso común del agua se ubicaría en un buzón extremadamente angosto, lo cual impediría que se hagan las reparaciones que necesita este componente para evitar el goteo que se habría presentado.
- (iii) Las bisagras de las puertas de ingreso del Edificio se estarían

desarmando.

QUINTO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Maritza Yolanda Ybis Mesías Camargo, la señora Rosalia Rubiños Litardo y el señor Carlos Javier Quiroz Melgar contra LA SEÑORA MARÍA DOLORES ANDREU MIRANDA, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la parte denunciada no habría cumplido con efectuar los trámites correspondientes para variar la información correspondiente al tipo de inmueble, de casa a edificio multifamiliar, ante las empresas de luz y agua respecto del Edificio, lo cual habría ocasionado que el cobro por dichos servicios no sea el que correspondía.

SEXTO: ordenar a LA SEÑORA MARÍA DOLORES ANDREU MIRANDA, en calidad de medidas correctivas que:

- (i) En un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir de la recepción de la presente resolución, cumpla con iniciar los trabajos correspondientes a fin de reparar y subsanar las rajaduras y grietas ubicadas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio materia de denuncia. Asimismo, corresponde indicar a la denunciada que cuenta con un plazo de diez (10) hábiles, contado a partir del día siguiente al de inicio de los referidos trabajos, para culminar con los mismos.
- (ii) En un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir de la recepción de la presente resolución, cumpla con reparar todas las puertas de ingreso de cada uno de los departamentos de los denunciados, debiendo subsanar a conformidad de éstos las rajaduras y aberturas que presentan las referidas puertas.

SÉPTIMO: sancionar a LA SEÑORA MARÍA DOLORES ANDREU MIRANDA de acuerdo al siguiente detalle:

HECHO INFRACTOR	MULTA IMPUESTA¹²
<i>Sobre el hecho consistente en que existen rajaduras y grietas en las paredes y techos de las áreas comunes del Edificio</i>	1 UIT
<i>Sobre el hecho consistente en que las puertas de ingreso de cada departamento están mal confeccionadas, siendo que presentan rajaduras y aberturas, debido a que habrían sido confeccionadas con madera húmeda y no con cedro</i>	1 UIT

La referida multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹² Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

OCTAVO: disponer la inscripción de LA SEÑORA MARÍA DOLORES ANDREU MIRANDA en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

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

DÉCIMO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁵.

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

VICTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

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

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

¹⁵ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1876-2014/CC2

DENUNCIANTES : MARÍA ANGELA ASTORGA MENDIZABAL (LA SEÑORA ASTORGA)
FABRIZIO BISERNA (EL SEÑOR BISERNA)
DENUNCIADA : EYT CONTRATISTAS GENERALES S.A.C. (LA INMOBILIARIA)
MATERIA : DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS Y PARTES DE EDIFICIOS

Lima, 28 de agosto de 2014

ANTECEDENTES

1. El 24 de abril de 2014, la señora Astorga y el señor Biserna denunciaron a LA INMOBILIARIA por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando que:
 - (i) El 15 de junio de 2012, mediante minuta de compraventa de inmueble futuro, la que devino en una posterior Escritura Pública, adquirieron el departamento N° 202 y los estacionamientos N° 19 y 20 del Edificio Génesis, ubicado en la Av. San Borja Norte N° 1308, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.
 - (ii) El Edificio es multifamiliar con ocho pisos, un semisótano, tres sótanos y azotea, contando con dos departamentos por cada piso, siendo que los sótanos se encontraban destinados para estacionamientos, los cuales estaban distribuidos de la siguiente forma: 7 en el semisótano, 7 en el primer sótano, 7 en el segundo sótano y 9 en el tercer sótano. Asimismo, existían dos estacionamientos a nivel de la vereda y el acceso a los estacionamientos era a través de rampas de 3.00 por 3.35 metros de ancho.
 - (iii) Respecto de los estacionamientos adquiridos, se presentó un problema relacionado con el ancho de la rampa y carriles de circulación, siendo que una vez efectuada la medición de las rampas, comprobó que sus anchos fluctúan entre 2.95 a 3.01 metros (tramo en pendiente) y 3.32 a 3.35 (tramo horizontal), respectivamente.
 - (iv) La dimensión de 2.95 metros representa un déficit de 1.66%, el cual se consideraba dentro del rango aceptable; sin embargo, ello modificaba el ancho de las rampas y afectaba el radio de las mismas.

1

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

- (v) Una vez efectuada la inspección del radio de giro, se pudo verificar que las curvas de las rampas de acceso en los distintos niveles del sótano del estacionamiento no tenían la forma de cuarto de círculo, como se indicaba en los planos, por lo que cada una presentaba dos radios distintos.
 - (vi) El radio de giro de las rampas es antirreglamentario y su déficit excedía el 50%. Asimismo, la columna localizada al costado izquierdo, bajando la rampa 2, se ubica a una distancia menor a la consignada en los planos, lo cual suponía una mayor dificultad en la maniobra de los vehículos que intentaban acceder (salir de los sótanos).
 - (vii) Las pendientes de las rampas que iban desde el semisótano hasta el tercer sótano son reglamentarias, pero la pendiente que comunica la vía pública con el semisótano es antirreglamentaria y su déficit equivale al 10.5%.
 - (viii) Al percatarse que los vehículos no podían entrar a los estacionamientos adquiridos, procedió a comunicarse con LA INMOBILIARIA, la cual no brindó una respuesta satisfactoria, por lo que conjuntamente con los propietarios del Edificio, procedieron a interponer un reclamo ante la Municipalidad de San Borja, el mismo que se venía tramitando ante la Gerencia de Desarrollo Urbano, respecto de la Aprobación Irregular de Anteproyecto y Proyecto de Obra, debido a los defectos de diseño y construcción de las curvas de las rampas de los estacionamientos del edificio, lo cual impedía la circulación normal de los vehículos, siendo que dicho defecto contravenía lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Edificaciones, al no respetar las medidas mínimas de los radios de giro.
 - (ix) Luego de reunirse con LA INMOBILIARIA, arribaron a algunos acuerdos, habiéndose planteado proyectos de remodelación y mejoras de las curvas de los estacionamientos, los cuales serían supervisados por profesionales.
 - (x) LA INMOBILIARIA incumplió lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Edificaciones y sus modificatorias; sin embargo, pese a haberse suscrito acuerdos, no cumplió con realizar mejora alguna, siendo que los propietarios tenían la misma dificultad relacionada con el ingreso de los vehículos a los estacionamientos asignados.
 - (xi) Conjuntamente con los propietarios, contrató los servicios de un perito especializado, con la finalidad que emita un informe respecto de los hechos denunciados, concluyendo que el radio de giro de las rampas proyectado es antirreglamentario y el radio de giro de las rampas verificado in situ también es antirreglamentario.
 - (xii) Asimismo, la pendiente de la rampa que comunica la vía pública con el semisótano es antirreglamentaria, pese a que la rampa descrita según lo proyectado era reglamentaria. Finalmente, en el referido informe también se verificaron los problemas que experimentaban los automóviles en los giros de las rampas, debiéndose efectuar una serie de maniobras de retroceso para poder transitar.
2. Mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 1, de fecha 21 de mayo de 2014, se admitió a trámite la denuncia, imputando como presuntos hechos infractores los siguientes:

“(…)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 24 de abril de 2014, presentada por la señora María Ángela Astorga Mendizabal y el señor Fabrizio Biserna contra EYT CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de los denunciantes dos estacionamientos que presentarían problemas de acceso consistentes en que: (i) los giros de las rampas para acceder y/o salir de los estacionamientos no tendrían las medidas establecidas por el Reglamento Nacional de Edificaciones; y, (ii) la pendiente de la rampa que comunica la vía pública con el semisótano para acceder y/o salir de los estacionamientos no tendría las medidas establecidas por el Reglamento Nacional de Edificaciones. (...)

3. Mediante escrito de fecha 12 de junio de 2014, el señor Humberto Moisés Astorga Febres (en adelante, el señor Astorga), en representación de los denunciantes, formuló desistimiento de la denuncia interpuesta el 24 de abril de 2014², debido a que habían llegado a un acuerdo conciliatorio con la parte denunciada. Asimismo, mediante escrito de fecha 8 de agosto de 2014, los denunciantes otorgaron facultades para que el señor Astorga pueda desistirse tanto del procedimiento como de las pretensiones discutidas bajo el Expediente N° 434-2014/CC2, ratificando cualquier acto efectuado por {este con anterioridad al otorgamiento del referido poder.

ANÁLISIS

4. Se debe indicar que en tanto el denunciante no ha precisado si se desiste del procedimiento o de la pretensión, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 189° inciso 4 de la Ley N° 27444³, Ley del Procedimiento Administrativo General, se entenderá que se trata de un desistimiento del procedimiento.
5. El artículo 189° de la Ley N° 27444⁴, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el desistimiento del procedimiento importará la

² En su escrito de fecha 12 de junio de 2014, la parte denunciante señaló textualmente lo siguiente:

“Mediante el presente, en representación de los co denunciantes, formulo el DESISTIMIENTO de la denuncia interpuesta el 24 de abril de 2014, dado a que las partes han arribado a un acuerdo conciliatorio el 10 de junio de 2014.

*(...)”
[Sic]*

- 3 **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.- Artículo 189°.-** Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.
(...)4. El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento (...).
- 4 **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 189°.-** Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.
¹ El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.
El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.
El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.

culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento. Asimismo, el desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.

6. Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo del Código es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento de la parte denunciante, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.
7. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
8. En el presente caso, la Comisión considera que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que ameriten ejercer la facultad antes descrita, debido a que las presuntas infracciones cometidas por LA INMOBILIARIA en contra de los denunciantes, constituyen afectaciones de carácter individual relacionadas con la venta de dos estacionamientos que presentarían problemas de acceso, relacionados con las rampas y sus pendientes, situación que afecta directamente a éstos.
9. De lo actuado en el expediente no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación individual.
10. Por otro lado, conforme se desprende del escrito de fecha 12 de junio de 2014, la parte denunciante se desistió del procedimiento tramitado en esta instancia, por lo que corresponde aceptar su desistimiento y dar por concluido el procedimiento.

RESUELVE:

El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.

El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.

La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.

7. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

Aceptar el desistimiento del procedimiento, planteado por la señora María Angela Astorga Mendizabal y el señor Fabrizio Biserna contra EYT CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., y declarar concluido dicho procedimiento, ordenando el archivo del expediente.

Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI
Vicepresidenta



RESOLUCIÓN FINAL N° 2253-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : JUNTA DE PROPIETARIOS DEL EDIFICIO LAS
MAGNOLIAS (LA JUNTA DE PROPIETARIOS)
DENUNCIADA : EUROAMÉRICA CONTRATISTAS GENERALES S.A.
(EUROAMÉRICA)
HÉCTOR MANUEL RAFAEL PERALTA (EL SEÑOR
HÉCTOR RAFAEL)
VÍCTOR LORENZO RAFAEL PERALTA (EL SEÑOR
VÍCTOR RAFAEL)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ATENCIÓN A LOS RECLAMOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : VENTA DE BIENES INMUEBLES
SANCIÓN : 3 UIT

Lima, 29 de noviembre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 20 de marzo de 2013, la Junta de Propietarios denunció a Euroamérica, al señor Héctor Rafael y al señor Víctor Rafael por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando que:
 - (i) El 28 de agosto de 2010, Euroamérica le entregó la documentación relativa al edificio (planos, reglamento interno, contratos, cartas garantía, etc); sin embargo, no había cumplido con proporcionar el acta de entrega del edificio, pese a que mediante carta notarial del 14 de marzo de 2012, le efectuó dicho requerimiento;
 - (ii) los propietarios solo contaban con actas de entrega de los departamentos, siendo que el 30 de marzo de 2013. Euroamérica dio respuesta a su requerimiento, indicando que ya habían cumplido con efectuar la entrega de los bienes de propiedad común. No obstante ello, en dicha comunicación anexaron cartas a través de las que procedieron a realizar la entrega de documentación inherente a la independización, planos y reglamento interno;
 - (iii) en el año 2011, la Municipalidad de San Borja (en adelante, la Municipalidad) les comunicó sobre la queja presentada por la señora Amalia Blanco Hurtado de Fierro (en adelante, la señora Blanco), quien solicitaba que subsanaran los daños ocasionados en su predio, debido a que se había producido la caída de una plancha de vinílico del edificio hacia su cochera;
 - (iv) mediante carta del 11 de noviembre de 2011, informaron a la Municipalidad que habían solicitado a Euroamérica la fijación de todas las planchas

- instaladas en los vanos del edificio, los cuales colindaban con el inmueble afectado;
- (v) tomaron conocimiento que en el año 2010, la señora Blanco había presentado una queja contra la empresa denunciada, ocasión en que la Municipalidad les informó que se había realizado una inspección en el Edificio, encontrando la falta de cerramientos en el muro que evitara el registro visual para el inmueble contiguo a su propiedad por la caída de una plancha de policarbonato;
 - (vi) mediante carta notarial del 11 de noviembre de 2011, comunicó a Euroamérica sobre lo que había acontecido con la señora Blanco y solicitó la reposición de la plancha que se desprendió desde el vano del tercer piso del edificio, así como la fijación segura de todas las planchas existentes a fin de evitar daños de terceros;
 - (vii) el 21 de abril de 2012, Euroamérica, les informó que los policarbonatos se habían colocado con los debidos cerramientos, empleando aluminio y silicona, por lo que pudo ser el viento el que debilitó las fijaciones provocando el incidente en la propiedad de la señora Blanco. Asimismo, comunicó que había colocado una nueva plancha de policarbonato y que, cada cierto tiempo, debían revisar las fijaciones y uniones para evitar futuros inconvenientes;
 - (viii) mediante carta notarial, comunicaron a Euroamérica que su respuesta era extemporánea, en tanto transcurrió cinco meses desde noviembre de 2011. Asimismo, le indicaron que las planchas de policarbonato representaban un riesgo para la seguridad, por lo que solicitarían un peritaje al Colegio de Ingenieros del Perú;
 - (ix) el Colegio de Ingenieros del Perú, mediante carta N° 1359-2012/CP/CDL/CIP, de fecha 11 de noviembre de 2012, remitió su propuesta económica para realizar el dictamen pericial técnico, la cual ascendía a S/. 3 000,00;
 - (x) el 24 de setiembre de 2012, el Colegio de Ingenieros del Perú hizo entrega del dictamen pericial en el que indicó que las planchas de policarbonato no contaban con fijaciones o estructuras de apoyo y soporte adecuadas, por lo que no podrían soportar adecuadamente y con seguridad la carga de los vientos ni garantizar un buen comportamiento en caso de sismos, en la medida que las planchas solo fueron enmarcadas con aluminio y material sellante extra flexible como silicona. Finalmente, en el informe pericial se indicó que los constructores no habían cumplido con las recomendaciones ni las especificaciones técnicas mínimas para dar estabilidad, así como garantizar la integridad y seguridad de los residentes del edificio y de los vecinos;
 - (xi) el referido dictamen pericial fue puesto en conocimiento de Euroamérica, de la Municipalidad y de la señora Blanco, siendo que hasta la fecha la empresa denunciada había hecho caso omiso de las conclusiones del dictamen pericial indicado;
 - (xii) mediante correo electrónico del 13 de junio de 2012, comunicaron a Euroamérica que la pared del sótano se encontraba afectada por salitre, pese a haber sido reparada en una oportunidad anterior;
 - (xiii) el 16 de junio de 2012, el señor Víctor Rafael remitió un correo indicando que efectuarían la verificación. Posteriormente, se remitió un correo a dicho denunciado solicitando que efectúe la verificación, en la medida que el salitre podía oxidar el fierro corrugado debilitando su resistencia y durabilidad; sin embargo, el señor Víctor Rafael no cumplió con solucionar el problema del salitre y no remitió comunicación alguna al respecto;

- (xiv) el 6 de diciembre de 2012, se indicó al señor Víctor Rafael que en las paredes de la cochera del sótano del edificio se venía presentando un problema de filtración, originado por la caja de paso de válvulas de agua. No obstante ello, el personal de Euroamérica indicó que este último problema era responsabilidad de la empresa que instaló el sistema de bombeo de agua; y,
- (xv) en vista de la inacción de Euroamérica, contactaron con el proveedor de la empresa denunciada, la misma que el 12 de marzo de 2013, les remitió una cotización para efectuar las reparaciones, cuyo costo total ascendía a S/. 1 003,00 y que debía ser reembolsado por la parte denunciada.

2. La Junta de Propietarios solicitó lo siguiente:

- (i) Reembolse todos los gastos incurridos como consecuencia de la solicitud pericial ante el Colegio de Ingenieros y la reparación efectuada por V-Tech S.A.C.;
- (ii) cumpla con lo indicado en el dictamen pericial elaborado por el Colegio de Ingenieros respecto de las fijaciones de todas las planchas de policarbonato, instaladas en los ductos del Edificio; y,
- (iii) cubra los gastos de uno o más peritos del Colegio de Ingenieros del Perú, los que verificarán todas las instalaciones del Edificio.

3. Mediante Resolución N° 1 del 29 de abril de 2013, se admite a trámite la denuncia bajo los siguientes términos:

“(...)

PRIMERO: *admitir a trámite la denuncia de fecha 20 de marzo de 2013, presentada por la Junta de Propietarios del Edificio Las Magnolias contra Euroamérica Contratistas Generales S.A., el señor Héctor Manuel Rafael Peralta y el señor Víctor Lorenzo Rafael Peralta, por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 111º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los proveedores denunciados:*

- (i) No habrían cumplido con entregar a la parte denunciante el acta de entrega del edificio, pese a que ello les fue requerido mediante carta notarial de fecha 14 de marzo de 2012;*
- (ii) no habrían instalado en forma adecuada y de acuerdo a las especificaciones técnicas los policarbonatos colocados en los vanos (ductos – pozos de luz) del Edificio materia de denuncia, lo que habría ocasionado que uno de ellos se caiga y afecte la propiedad de una de sus vecinas;*
- (iii) no habrían cumplido con ejecutar las conclusiones y recomendaciones consignadas en el dictamen pericial elaborado por el Colegio de Ingenieros del Perú, respecto de los policarbonatos del Edificio de la parte denunciante;*
- (iv) no habrían cumplido con verificar ni corregir la pared del sótano (cocheras), la misma que se encontraría afectada por salitre, pese a que lo ofrecieron a la parte denunciante través de un correo electrónico remitido en el mes de junio de 2012; y,*
- (v) no habrían efectuado las reparaciones relacionadas con la filtración de agua en las paredes del sótano del edificio de la parte denunciante, lo cual estaría siendo originado por la caja de paso de válvulas de agua.*

SEGUNDO: *admitir a trámite la denuncia de fecha 20 de marzo de 2013, presentada por la Junta de Propietarios del Edificio Las Magnolias contra Euroamérica Contratistas Generales S.A., el señor Héctor Manuel Rafael Peralta y el señor Víctor Lorenzo Rafael Peralta, por presunta infracción de los artículos 18º, 19º, 24º y 111º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del*

Consumidor, en tanto los proveedores denunciados habrían respondido tardíamente a la parte denunciante su comunicación notarial del 11 de noviembre de 2011, en la medida que la misma habría sido atendida varios meses después. (...)"

4. Mediante escrito de fecha 10 de mayo de 2013, Euroamérica presentó sus descargos señalando que:
 - (i) De conformidad con el artículo 78° del Código, entregó a los propietarios toda la información a la cual se encuentra obligada;
 - (ii) el policarbonato colocado en los vanos del edificio es considerado un acabado y no un elemento estructural de la edificación, por lo que el hecho que se haya caído sólo uno de ellos no constituye un riesgo para los propietarios;
 - (iii) en ningún momento fue parte de los compromisos asumidos guiarse por criterios y metodologías recomendados por el Colegio de Ingenieros del Perú para la instalación de los acabados;
 - (iv) el salitre no era tal, sino era un problema de filtración de agua cuyo origen puede ser la válvula en tanto uno de los propietarios habría dejado el caño abierto; y,
 - (v) no puede considerarse una deficiencia de la construcción la instalación de una bomba de agua y sus componentes, en tanto no afectan la estructura de la misma.

ANÁLISIS

Cuestión previa

5. La Junta de Propietarios denunció el 20 de marzo de 2013 tanto a Euroamérica, como al señor Héctor Rafael y al señor Víctor Rafael por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor.
6. Sin embargo, se ha acreditado que los señores Héctor Rafael y Víctor Rafael son Presidente del Directorio y Gerente General de Euroamérica, respectivamente.
7. Al respecto, este Colegiado considera que del análisis de la denuncia, se advierte que los hechos materia de controversia se encuentran referidos únicamente a la empresa Euroamérica, siendo que los señores Héctor Rafael y Víctor Rafael fueron denunciados en su calidad de representante de dicha empresa.
8. Por lo expuesto, este órgano colegiado considera que para efectos del análisis del presente caso sólo se debe considerar únicamente a la empresa Euroamérica, dejando de lado a los señores Héctor Rafael y Víctor Rafael, quienes sólo actúan en calidad de representantes.
9. En ese mismo sentido, las imputaciones se analizarán sólo a partir de los artículos 18° y 19° del Código, dejando de lado el desarrollo del artículo 111° del mismo cuerpo normativo.

Sobre el deber de idoneidad

10. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información

transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹.

11. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
12. Al respecto se analizará cada una de las presuntas infracciones que habría cometido la denunciada.

De los presuntos defectos en el inmueble materia de denuncia

- (i) La denunciada no habría cumplido con proporcionar el acta de entrega del edificio, pese a que ello les fue requerido mediante carta notarial de fecha 14 de marzo de 2012
13. Al respecto, ha quedado acreditado que con fecha 14 de marzo de marzo de 2012, la Junta de Propietarios requirió a la empresa denunciada que efectúe la entrega de los bienes de propiedad común, materializada en el acta que corresponde al edificio.
14. Por su lado, Euroamérica señaló que hizo entrega en su debida oportunidad de toda la documentación pertinente que establece el artículo 78° del Código, incluyendo planos, reglamento interno, entre otro; por lo que no está obligada a entregar otro tipo de documentación.
15. Sin embargo, el documento que acredite la entrega de la propiedad común del edificio, resulta ser de importancia para los propietarios del mismo, por lo que si es solicitado la constructora debe cumplir con facilitarlo.
16. Si bien en el expediente obran los medios probatorios que acreditan que la denunciada entregó variada documentación relacionada con la infraestructura del edificio, no se ha verificado que haya entregado el acta de entrega de los

¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 19°.-*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.*

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

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

bienes comunes del mismo; por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

- (ii) La denunciada no habría instalado en forma adecuada y de acuerdo a las especificaciones técnicas los policarbonatos colocados en los vanos (ductos – pozos de luz) del edificio materia de denuncia, lo que habría ocasionado que uno de ellos se caiga y afecte la propiedad de una de sus vecinas
17. Respecto a este extremo de la denuncia, la denunciada señaló que el policarbonato no es un elemento estructural del edificio sino sólo es un acabado, siendo que la caída de uno de ellos fue una circunstancia fortuita.
18. Sin embargo, obra en el expediente un dictamen pericial del mes de agosto del año 2012, emitido por el Colegio de Ingenieros del Perú, el mismo que concluye:
- “(...) se ha verificado in-situ que los elementos colocados en las planchas de policarbonato no cuentan con fijaciones ni estructuras de apoyo y soporte apropiados, por cuanto las mismas no han sido instaladas con sujetador o elemento fijador firme y sólido, que favorezca y permita un buen comportamiento ante expansiones o contracciones térmicas.
(...)”*
19. En consecuencia, ha quedado acreditada el defecto referido a la inadecuada instalación de los policarbonatos colocados en los vanos del edificio, por lo que corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.
- (iii) La denunciada no habría cumplido con ejecutar las conclusiones y recomendaciones consignadas en el dictamen pericial elaborado por el Colegio de Ingenieros del Perú, respecto de los policarbonatos del edificio de la parte denunciante
20. Si bien el Colegio de Ingenieros del Perú elaboró un dictamen pericial respecto de la forma de instalación de los policarbonatos del edificio materia de denuncia, el mismo sólo constituye un documento de recomendaciones para la constructora que permitió identificar el defecto denunciado, más no se tratarían de especificaciones de carácter obligatorio.
21. En ese sentido, a través del dictamen pericial se ha podido acreditar el defecto encontrado; sin embargo, Euroamérica no estaría obligada a cumplir los parámetros de dicho dictamen; por lo que corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.
- (iv) La denunciada no habría cumplido con verificar ni corregir la pared del sótano (cocheras), la misma que se encontraría afectada por salitre, pese a que lo ofrecieron a través de un correo electrónico remitido en el mes de junio de 2012
22. Al respecto, la denunciada reconoció en su escrito de descargos que existía un desperfecto en la pared del sótano, sólo que señaló que no se trataría de un defecto ocasionado por el salitre sino debido a la filtración de agua en tanto uno de los propietarios dejó abierto el caño del departamento 104.
23. En este extremo no se ha podido acreditar el origen del defecto; si bien se coinciden en la existencia del mismo, no se ha acreditado que pueda deberse a un causa de la que no es responsable la denunciada, como no se ha acreditado

que pueda ser causa del salitre; por lo tanto, corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

- (v) La denunciada no habría efectuado las reparaciones relacionadas con la filtración de agua en las paredes del sótano del edificio, lo cual estaría siendo originado por la caja de paso de válvulas de agua
- 24. De igual forma que en el supuesto anterior, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que la filtración de agua se deba a una causa propia de la denunciada.
- 25. En ese sentido, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

De la falta de atención al reclamo efectuado el 11 de noviembre de 2011

- 26. Al respecto, la Junta de Propietarios señaló que la denunciada habría respondido tardíamente su comunicación notarial del 11 de noviembre de 2011, en la medida que la misma habría sido atendida varios meses después.
- 27. En efecto, se ha podido verificar que recién con carta notarial de fecha 11 de abril de 2012, Euroamérica responde la carta notarial del 11 de noviembre de 2011, esto es, después de cinco meses, por lo que no cumplió con atender el reclamo de la denunciada dentro de los treinta días que establece la norma.
- 28. En ese sentido corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

De las medidas correctivas

- 29. En el presente caso, ha quedado acreditada la falta de idoneidad de Euroamérica, en la medida se han encontrado determinadas infracciones administrativas.
- 30. El artículo 105° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro².
- 31. En el presente caso, la denunciante solicitó como medida correctiva que la denunciada cumpla con lo indicado en el dictamen pericial elaborado por el Colegio de Ingenieros respecto de las fijaciones de todas las planchas de policarbonato, instaladas en los ductos del Edificio.
- 32. Sin embargo, la Comisión considera que corresponde ordenar a Euroamérica lo siguiente:

²

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 105°.-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

- (i) En un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con proporcionarle a la denunciante el acta de entrega de las áreas comunes del edificio.
 - (ii) En un plazo de tres (03) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con solicitar a la Junta de Propietarios del Edificio que le remita una carta autorizando el inicio de los trabajos para instalar de forma adecuada los policarbonatos colocados en los vanos del edificio materia de denuncia. Asimismo, en un plazo de tres (03) días hábiles, contado a partir de recibida la carta remitida por la Junta de Propietarios del Edificio, la empresa denunciada deberá iniciar los referidos trabajos y deberá culminarlos en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del inicio de dichos trabajos.
33. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la denunciante deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor³, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción⁴.
34. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁵.

Graduación de la sanción

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

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

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

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

36. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁶.

De los desperfectos encontrados en el inmueble materia de denuncia

37. En este caso, para graduar la sanción a imponer a Euroamérica debe tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado a la denunciante está dado por la imposibilidad de haber usado el inmueble materia de denuncia en las condiciones ofrecidas por la constructora.
 - (ii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector que vende tales productos, en la medida que la venta de un inmueble con desperfectos, puede generar desconfianza en el producto que se ofrece.
 - (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la entrega de inmuebles con desperfectos.
38. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
39. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde sancionar a Euroamérica según como se especifica a continuación:

Infracciones cometidas	Sanción (UIT)
La denunciada no habría cumplido con proporcionar el acta de entrega del edificio, pese a que ello les fue requerido mediante carta notarial de fecha 14 de marzo de 2012	0,5 UIT
La denunciada no habría instalado en forma adecuada y de acuerdo a las especificaciones técnicas los policarbonatos colocados en los vanos (ductos – pozos de luz) del edificio materia de denuncia, lo que habría ocasionado que uno de ellos se caiga y afecte la propiedad de una de sus vecinas	1,5 UIT
SANCIÓN GLOBAL	2 UIT

De la falta de atención al reclamo

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Artículo 41° A.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

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

40. En este caso, para graduar la sanción a imponer a Euroamérica debe tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado a la denunciante está dado por la imposibilidad que tuvo para optar por alguna otra alternativa que satisfaga la necesidad de la denunciante.
 - (ii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector que vende tales productos, en la medida que la falta de atención a los reclamos, puede generar desconfianza en el servicio que se ofrece.
 - (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de atención a un reclamo.
41. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde sancionar a Euroamérica con UNA (1) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

42. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁷, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
43. En la medida que ha quedado acreditada determinadas infracciones cometidas por Euroamérica, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00⁸.
44. Sin perjuicio de ello y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por la Junta de Propietarios del Edificio Las Magnolias en contra de Euroamérica Contratistas Generales S.A. por

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a: a) incumplimiento del acta de entrega de los bienes comunes; y, b) instalación inadecuada de los policarbonatos colocados en los vanos del edificio.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia presentada por la Junta de Propietarios del Edificio Las Magnolias en contra de Euroamérica Contratistas Generales S.A. por infracción al artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la falta de atención al reclamo efectuado por la denunciante.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia presentada por la Junta de Propietarios del Edificio Las Magnolias en contra de Euroamérica Contratistas Generales S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que: (i) la denunciada no habría cumplido con ejecutar las conclusiones y recomendaciones consignadas en el dictamen pericial elaborado por el Colegio de Ingenieros del Perú, respecto de los policarbonatos del Edificio de la parte denunciante; (ii) no habría cumplido con verificar ni corregir la pared del sótano (cocheras), la misma que se encontraría afectada por salitre, pese a que lo ofrecieron a la parte denunciante través de un correo electrónico remitido en el mes de junio de 2012; y, (iii) no habría efectuado las reparaciones relacionadas con la filtración de agua en las paredes del sótano del edificio de la parte denunciante, lo cual estaría siendo originado por la caja de paso de válvulas de agua.

CUARTO: Ordenar a Euroamérica Contratistas Generales S.A. en calidad de medida correctiva que:

- (i) En un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con proporcionarle a la denunciante el acta de entrega de las áreas comunes del edificio.
- (ii) En un plazo de tres (03) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con solicitar a la Junta de Propietarios del Edificio que le remita una carta autorizando el inicio de los trabajos para instalar de forma adecuada los policarbonatos colocados en los vanos del edificio materia de denuncia. Asimismo, en un plazo de tres (03) días hábiles, contado a partir de recibida la carta remitida por la Junta de Propietarios del Edificio, la empresa denunciada deberá iniciar los referidos trabajos y deberá culminarlos en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del inicio de dichos trabajos.

QUINTO: Sancionar a Euroamérica Contratistas Generales S.A. con una multa de TRES (3) UIT⁹. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Disponer la inscripción de Euroamérica Contratistas Generales S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁹ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

SÉPTIMO: Ordenar a Euroamérica Contratistas Generales S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumplan con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por la Junta de Propietarios del Edificio Las Magnolias. Ello, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

OCTAVO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁰. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹¹, caso contrario, la resolución quedará consentida¹².

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

¹⁰ **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-** Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modificase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

¹¹ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.-** Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹² **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 212°.- Acto firme**
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 2481-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : AYSE ISIN DELGADO (LA SEÑORA ISIN)
DENUNCIADOS : H & E INMOBILIARIA S.A.C. (H & E)
ENEIDA ENRIQUEZ GOYCOCHEA DE HOFFMANN (LA SEÑORA ENRIQUEZ)
ALFRED MICHAEL HERBERT HOFFMAN GEB ROBAU (EL SEÑOR HOFFMAN)
MATERIA : IMPROCEDENCIA POR PRESCRIPCIÓN
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS
SANCIÓN :

H & E : Amonestación

Lima, 10 de diciembre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 3 de mayo de 2013, la señora Isin denunció a H & E¹ y los señores Enriquez² y Hoffmann³ por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)⁴, señalando lo siguiente:
 - (i) En el año 2011, adquirió de H & E el Departamento N° 304 y el Estacionamiento N° 29⁵, ubicados en la avenida San Borja Norte N° 1302-1304, San Borja.
 - (ii) Posteriormente, detectó las siguientes deficiencias:

¹ Con RUC N° 20512577742.

² CON DNI N° 09279669.

³ Con Carné de Extranjería N° 000406646.

⁴ La Cuarta disposición complementaria final de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor – publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010– establece que el Código entraría en vigencia a los treinta días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación.

⁵ Bienes valorizados en US \$ 93 000,00.

- a) Las puertas corredizas de los estacionamientos del edificio no son seguras, pues desde el 13 de febrero de 2011 a la fecha terceras personas han ingresado por dichas puertas y han hurtado cuatro (4) bicicletas de propiedad de los inquilinos del edificio, entre ellas la de su esposo valorizada en S/. 1 500,00;
 - b) los tableros eléctricos no cumplen con las normas reglamentarias de edificación, en tanto se ha instalado un conductor TW en lugar de uno libre de halógeno, los tableros de distribución son de PVC cuando deberían ser metálicos, los interruptores metálicos están mal instalados, no existe un sistema central contra incendios, ni panel de control, no existe un detector de temperatura ni de humos, ni iluminación de emergencia, extractores de CO del semisótano a las cocheras. Dichas deficiencias incumplen lo establecido en la Memoria Descriptiva Justificativa General de las Instalaciones Eléctricas presentado ante la Municipalidad Distrital de San Borja;
 - c) falta de instalación de las tapas de registro de los tubos de desagüe; y,
 - d) falta de entrega de los planos arquitectónicos de las instalaciones eléctricas y sanitarias de su departamento.
- (iii) Sin embargo, H & E y los señores Enriquez y Hoffmann, representantes de dicha empresa, no han reparados los defectos indicados anteriormente.
2. Mediante Resolución N° 1 de fecha 27 de mayo de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando como hechos presuntamente infractores los siguiente:
- (...)*
- (i) *H & E Inmobiliaria S.A.C. habría vendido a la señora Aysen Isin Delgado el departamento N° 304 cuyas áreas comunes del edificio presentan las siguientes deficiencias:*
 - a) *Las puertas corredizas de los estacionamientos del edificio no son seguras;*
 - b) *los tableros eléctricos no cumplen con las normas reglamentarias de edificación, en tanto se ha instalado un conductor TW en lugar de uno libre de halógeno, los tableros de distribución son de PVC cuando deberían ser metálicos, los interruptores metálicos están mal instalados, no existe un sistema central contra incendios, ni panel de control, no existe un detector de temperatura ni de humos, ni iluminación de emergencia, extractores de CO del semisótano a las cocheras; y,*
 - c) *falta de instalación de las tapas de registro de los tubos de desagüe.*
- Hecho que constituiría una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
- (ii) *H & E no habría entregado a la señora Aysen Isin Delgado los planos arquitectónicos de las instalaciones eléctricas y sanitarias del departamento N° 304, materia de denuncia, hecho que constituiría una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
3. El 18 de julio de 2013, se llevó a cabo una diligencia de inspección sobre las áreas comunes materia de denuncia.

4. El 7 de junio de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, al verificar la existencia de intereses de terceros respecto a los presuntos defectos en las áreas comunes del edificio materia de denuncia, colocó en el “hall” de entrada del mismo un comunicado dirigido a los propietarios de los otros departamentos, a fin de que se apersonen al procedimiento iniciado por la señora Isin, de considerarlo pertinente; no obstante, ningún propietario se apersonó.
5. El 3 de julio de 2013, a través de la Resolución N° 3, la Secretaría Técnica resolvió incluir como parte denunciada a los señores Enriquez y Hoffmann estableciendo como hechos presuntamente infractores los siguientes:

“PRIMERO: Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 1 de fecha 27 de mayo de 2013, corresponde ampliar la imputación de cargos respecto de la denuncia presentada por la señora Ayse Isin Delgado contra H & E Inmobiliaria S.A.C., la señora Eneida Enriquez Goycochea de Hoffmann y el señor Alfred Michael Herbert Hoffmann Geb. Robau por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme lo siguiente:

(i) H & E Inmobiliaria S.A.C., la señora Eneida Enriquez Goycochea de Hoffmann y el señor Alfred Michael Herbert Hoffmann Geb. Robau habrían vendido a la señora Aysen Isin Delgado el departamento N° 304 y el estacionamiento N° 29 cuyas áreas comunes del edificio presentan las siguientes deficiencias:

- a) Las puertas corredizas de los estacionamientos del edificio no son seguras;*
- b) los tableros eléctricos no cumplen con las normas reglamentarias de edificación, en tanto se ha instalado un conductor TW en lugar de uno libre de halógeno, los tableros de distribución son de PVC cuando deberían ser metálicos, los interruptores metálicos están mal instalados, no existe un sistema central contra incendios, ni panel de control, no existe un detector de temperatura ni de humos, ni iluminación de emergencia, extractores de CO del semisótano a las cocheras; y,*
- c) falta de instalación de las tapas de registro de los tubos de desagüe.*

Hecho que constituiría una presunta a los artículos 18º, 19º y 111º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(ii) H & E Inmobiliaria S.A.C., la señora Eneida Enriquez Goycochea de Hoffmann y el señor Alfred Michael Herbert Hoffmann Geb. Robau no habrían entregado a la señora Aysen Isin Delgado los planos arquitectónicos de las instalaciones eléctricas y sanitarias del departamento N° 304, materia de denuncia, hecho que constituiría una presunta infracción a los artículos 18º, 19º y 111º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

6. En sus descargos, los denunciados señalaron lo siguiente:

- (i) El 1 de julio de 2010, celebró un contrato de compraventa con la señora Isin a través del cual ésta adquirió los inmuebles materia de denuncia.
- (ii) El 27 de agosto de 2010, entregó a la denunciante los bienes que adquirió, sin que ésta consignara alguna observación en el Acta de Entrega que firmó.
- (iii) El 22 de febrero de 2011, entregó a la Junta de Propietarios vigente, integrada por el cónyuge y abogado de la denunciante, las áreas comunes del edificio multifamiliar materia de controversia, así como el Manual de Propietario y la Relación de Proveedores de las instalaciones eléctricas y sanitarias. Precisó les facilitó un CD que contenía los planos de arquitectura, instalaciones sanitarias e instalaciones electrónicas, a pedido de los

propietarios del edificio, conforme consta en el Acta de Entrega que fue suscrita luego de que levantaran las observaciones efectuadas por la Municipalidad Distrital de San Borja (en adelante, la Municipalidad); otorgándoseles por ello el Certificado de Conformidad de Obra.

- (iv) El 29 de enero de 2013, a fin de responder una carta enviada por la Junta de Propietarios del edificio materia de controversia, les informó lo siguiente:
 - (i) en dicha fecha había colocado las tapas de registro en toda la red de desagüe y que dicho trabajo se encontraba programado; y, (ii) las puertas corredizas que se encuentran instaladas presentan leves fallas por la falta de mantenimiento preventivo y correctivo..
- (v) Los tableros eléctricos y de distribución, conductores eléctricos, extractores de humo del sótano cuestionados cumplen con las normas reglamentarias, en tanto los conductores libres de halógeno son obligatorios en los locales de afluencia masiva de público, por lo que la instalación de los conductores de aislamiento tipo THW y TW son correctos y no se requiere de extracción mecánica de CO pues la ventilación natural es suficiente para el edificio.
- (vi) Las zonas comunes del edificio cuentan con iluminación y luces de emergencia.

7. Posteriormente, la señora Isin manifestó lo siguiente:

- (i) La firma del acta de entrega de las áreas comunes no limita el derecho de los copropietarios a reclamar por los defectos que detecten.
- (ii) Los denunciados no cumplieron con la obligación de entregar físicamente los planos, por ello facilitaron a la Junta de Propietarios un CD que contenía archivos que no se pudieron abrir.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre el ofrecimiento del testimonio de la corredora inmobiliaria

8. La señora Isin ofreció como medio probatorio el testimonio de la corredora inmobiliaria que se encargó del proceso de venta de los bienes materia de denuncia con motivo de la transacción extrajudicial que celebraría con los denunciados, a fin de que ésta informe los alcances de dicho acuerdo y el objetivo del mismo. Al respecto, la Comisión considera que en la medida que la transacción indicada no es materia de denuncia y cuenta con los elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto a los hechos controvertidos, corresponde denegar el ofrecimiento de la testimonial.

Sobre el deber de idoneidad

9. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa al consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y

será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁶.

10. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

(i) Respecto a que las puertas corredizas del edificio no son seguras

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

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

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

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

11. La señora Isin señaló que las puertas corredizas de los estacionamientos del edificio no son seguras, pues desde el 13 de febrero de 2011 a la fecha terceras personas han ingresado por dichas puertas y han hurtado sus objetos personales.
12. El artículo 121° del Código establece que las infracciones administrativas prescriben a los dos (2) años, contado a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁷ (en adelante, la Ley del Procedimiento Administrativo General). Por su parte, el artículo 233° de la referida Ley establece cuales son las reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de la prescripción⁸.
13. Por otro lado, el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre las Funciones, Normas y Organización de INDECOPI, establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, es decir, se inicia con la presentación del escrito de denuncia⁹.
14. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 121° del Código se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa
Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

⁸ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 233°.- Prescripción
233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

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

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

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

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI.-**
Artículo 23°.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

- Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), en aplicación concordada del numeral 2 del artículo 233° de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807.
15. Por tanto, en el presente caso, corresponde establecer si ha transcurrido el plazo de prescripción de dos (2) años que determine la pérdida de potestad de la autoridad administrativa para pronunciarse sobre la infracción denunciada por la señora Isin debiendo determinar qué infracción se le imputa a los denunciados y cuál es la naturaleza de la misma con la finalidad de contabilizar el plazo prescriptorio a que hace referencia el artículo 121° del Código.
 16. La denunciante manifestó que las puertas corredizas de los estacionamientos del edificio no son seguras, en tanto desde el 13 de febrero de 2011¹⁰ se han suscitado hurtos debido a que terceras personas han ingresado por ese lugar.
 17. En consecuencia, es posible determinar que desde el 14 de febrero de 2011 la denunciante tuvo expedito su derecho para acudir a la autoridad administrativa competente, a efectos de interponer la denuncia correspondiente por la presunta falta de idoneidad con motivo de inseguridad de las puertas corredizas de los estacionamientos del edificio. Sin embargo, la presente denuncia fue interpuesta el 3 de mayo del 2013, luego de haber transcurrido más de dos (2) años de la comisión de la presunta infracción.
 18. En virtud a lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente por prescripción este extremo de la denuncia.
- (ii) Respecto a que los incumplimientos de las condiciones indicadas en la Memoria Descriptiva Justificativa General de las Instalaciones Eléctricas
19. La señora Isin indicó que los tableros eléctricos no cumplen con las normas reglamentarias de edificación, en tanto se ha instalado un conductor TW en lugar de uno libre de halógeno; los tableros de distribución son de PVC cuando deberían ser metálicos; los interruptores metálicos están mal instalados; no existe un sistema central contra incendios; ni panel de control; no existe un detector de temperatura ni de humos; ni iluminación de emergencia, extractores de CO del semisótano a las cocheras. Deficiencias que incumplen lo establecido en la Memoria Descriptiva Justificativa General de las Instalaciones Eléctricas presentado ante la Municipalidad.
 20. El artículo III numeral 2 del Título Preliminar del Código señala que sus disposiciones son aplicables a las relaciones de consumo que se celebran en territorio nacional¹¹.

¹⁰ Ver a fojas 5 del expediente.

¹¹ **LEY N° 29571. CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo II.- Finalidad.**- El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

21. Por otra parte, el artículo IV del Título Preliminar del Código establece que se entiende por proveedor a las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores, y, define como servicio a cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado. Asimismo, establece como relación de consumo a aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica¹².
22. Cabe precisar, tal como lo ha señalado esta Comisión en anteriores oportunidades, que para la aplicación de la normativa de protección al consumidor, debe configurarse una relación de consumo entre el proveedor de un bien o el prestador de un servicio y el usuario del mismo, a cambio de una retribución económica.
23. Asimismo, las normas de protección al consumidor también son aplicables a aquellos casos en los que el denunciante se encuentra directa o indirectamente expuesto a una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. Siendo así, tenemos que entre estos supuestos se encuentran la discriminación en locales abiertos al público, los métodos comerciales coercitivos, métodos abusivos de cobranza en donde por error se envían requerimientos de pago a personas que no tienen relación alguna con el proveedor o la publicidad relativa a ofertas comerciales, casos en donde si bien no se configura una relación de consumo, no dejan de producirse infracciones a la normativa de protección al consumidor.
24. Bajo esa óptica, la relación de consumo se encuentra determinada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, siendo que la ausencia de uno de ellos determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos componentes son los siguientes: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial.
25. De otro lado, el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece en el numeral 4 del artículo 427^o que el juez declarará improcedente la demanda cuando carezca de competencia¹³.

¹² **LEY N° 29571. CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones.-** Para los efectos del presente Código, se entiende por:
(...)
2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. (...)
3. Producto.- Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.
4. Servicio.- Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.
5. Relación de consumo.- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

¹³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427^o.**- El juez declarará improcedente la demanda cuando:
(...),
4. carezca de competencia.

26. Al respecto, de la revisión del escrito de denuncia presentado por la señora Isin se aprecia lo siguiente:

(...)

10. *El uso de conductor TW en vez de conductores libres de halógeno, conforme a la R.M. N° 175-2008-MEN/DM (...), los tableros de distribución eléctrico son de PVC en vez de ser metálicos, los interruptores diferenciales no fueron colocados según manda la norma eléctrica nacional, inexistencia del sistema central contra incendio ni panel de control del mismo, ausencia de los detectores de temperatura ni de humos, ausencia de iluminación de emergencia, ausencia de los dos extractores de CO del semisótano de cocheras, lo que puede leerse como incumplimiento de la INMOBILIARIA en la Memoria Descriptiva Justificativa General de las Instalaciones Eléctricas que se adjunta con el sello MUNICIPALIDAD DE SAN BORJA:CONFORME (...)*

11. *Con fecha 27 de Febrero de 2013, la Municipalidad de San Borja, recibió mi carta notarial s/n de fecha 26 del mismo mes y año, informando a su Alcalde los hechos relatados, y que LA INMOBILIARIA al contar con la recepción y conformidad de obra por parte de la Municipalidad de San Borja, les había trasladado cualquier responsabilidad extracontractual vinculada a nuestro edificio, y le pedíamos que nos devuelva la tranquilidad con una inspección fiscalizadora que garantice que nuestro edificio a nivel estructural, arquitectónico, eléctrico y sanitario cumpla los estándares de ley, y se verifique la realidad entre lo existente y lo aprobado por ellos.*

12. *Ante nuestra insistencia de una respuesta oficial de dicha municipalidad, su Ing. Carmen Jessica Lamas Abanto, Jefa de la Unidad de Obras Privadas, el 08 de abril, nos entregó personalmente, el Oficio N° 665-2013-MSB-GDU-UCU sin fecha (...) concluyendo que optemos por la denuncia ante el INDECOPI; y,*

13. *Mi esposo dirigió el 09 de Abril de 2013, un email a dicha Ing. Lamas destacando sus errores de fondo y forma, y ese mismo día, ella firma y envía el Oficio N° 666-2013-MSB-GDU-UCU sin fecha (...) cuyo texto nuevamente erróneo, confirma nuestra hipótesis de graves errores en la gestión de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de San Borja.[sic] (...)"*

27. De lo anterior, se desprende que la señora Isin cuestiona que los presuntos defectos denunciados incumplen con la Memoria Descriptiva Justificativa General de las instalaciones Eléctricas presentada ante la Municipalidad y que pese a ello, dicha entidad ha aprobado la construcción materia de controversia y no ha realizado alguna acción para revertir dicha situación.

28. Sobre el particular, en la medida que se ha verificado que la denunciante cuestiona el actuar de la Municipalidad respecto a los presuntos defectos que presentarían las áreas comunes de los bienes que adquirió y la aprobación de las obras realizadas por los denunciados, la Comisión considera que carece de competencia para pronunciarse sobre el hecho denunciado, en tanto la Municipalidad no califica como un proveedor y por tanto, no existe una relación de consumo entre la denunciante y dicha entidad en virtud de una transacción comercial, sino un vínculo legal regido por el principio de autoridad generado por las facultades de fiscalización que tienen los gobiernos locales en cuanto a la supervisión, detección de infracciones e imposición de sanciones en materias de su competencia, entre ellas, el otorgamiento de licencias de construcción y conformidad de obra. Esto último, de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y las Ordenanzas Municipales que emitan.

29. En consecuencia, corresponde declarar improcedente este extremo de la denuncia y, por tanto, en la medida que se ha verificado que lo cuestionado en el procedimiento es la conducta de la Municipalidad y no de los denunciados, corresponde declarar infundada la denunciada presentada en contra de los mismos respecto a este extremo¹⁴.

iii) Respecto a la falta de instalación de las tapas de registro de los tubos de desagüe

30. La denunciante manifestó que los denunciados no habían cumplido con instalar las tapas de registro de los tubos de desagüe del edificio.

a) Sobre la responsabilidad de H & E

31. En su defensa, H & E indicó que el 22 de febrero de 2011 entregó a la Junta de Propietarios vigente las áreas comunes de los inmuebles materia de denuncia y el 29 de enero de 2013 colocó las tapas de registro en toda la red de desagüe, trabajo que se encontraba programado.

32. Obra en el expediente el acta de la inspección realizada el 18 de julio de 2013¹⁵, de la cual se aprecia que en dicha fecha las tapas materia de controversia se encontraban instaladas.

33. En consecuencia, en la medida que se ha verificado que las tapas de registro de los tubos de desagüe del edificio fueron instalados luego de la entrega de las áreas comunes de los bienes adquiridos por la denunciada¹⁶, corresponde declarar fundada este extremo de la denuncia, pues un consumidor esperaría que al entregársele las áreas comunes estén cuenten con todos los accesorios y partes completas.

b) Sobre la responsabilidad de los señores Enriquez y Hoffmann

34. Sobre el particular, de los medios probatorios que obran en el expediente no se verifica que los señores Enriquez y Hoffmann hayan actuado con dolo o culpa inexcusable a fin de planear, realizar o ejecutar la infracción administrativa referida a la falta de colocación oportuna de las tapas de registro de los tubos de desagüe en las áreas comunes de los inmuebles que adquirió la denunciante, a fin de determinar su responsabilidad como administradores de H & E en la infracción detectada, ello de conformidad con lo establecido en el artículo 111^o del Código¹⁷.

¹⁴ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa:

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

(...)

8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

¹⁵ Ver a fojas 261 del expediente.

¹⁶ Ver a fojas 118 y 119 del expediente.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 111.- Responsabilidad de los administradores

35. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia.

(iv) Respecto a la falta de entrega de los planos arquitectónicos

36. La señora Isin manifestó que los denunciados no le entregaron los planos arquitectónicos de las instalaciones eléctricas y sanitarias de su departamento.

a) Sobre la responsabilidad de H & E

37. H & E señaló que el 22 de febrero de 2011 entregó a la Junta de Propietarios vigente, integrada por el cónyuge y abogado de la denunciante, un CD que contenía los planos de arquitectura, instalaciones sanitarias e instalaciones electrónicas, conforme consta en el Acta de Entrega.

38. De la revisión de la referida Acta de Entrega de fecha 22 de febrero de 2011¹⁸, se verifica que en dicha fecha H & E entregó a los propietarios del edificio materia de denuncia un (1) CD que contenía los planos de arquitectura, instalaciones sanitarias e instalaciones eléctricas del Edificio, acta que fue firmada por el cónyuge de la denunciante en señal de conformidad.

39. Posteriormente, la señora Isin, alegó que los planos debieron ser entregados físicamente; sin embargo, en su escrito de denuncia únicamente indicó que los denunciados no le facilitaron los planos; hecho que ha quedado desvirtuado, pues se ha verificado lo contrario.

40. Por lo expuesto, considerando que se ha acreditado que H & E entregó los planos materia de denuncia en un (1) CD corresponde declarar infundada la presente denuncia.

b) Sobre la responsabilidad de los señores Enriquez y Hoffmann

41. En la medida que no se ha verificado la existencia de una infracción en este extremo de la denuncia corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra los señores Enriquez y Hoffmann, en tanto para determinar la responsabilidad de dichos denunciados es imprescindible que se haya detectado previamente la responsabilidad de la empresa de la cual son administradores.

De la medida correctiva

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

En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

¹⁸ Ver a fojas 118 y 119 del expediente.

42. Los artículos 114º, 115º y 116º del Código¹⁹ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
43. En el presente caso, ha quedado acreditado que H & E no instaló las tapas de registro de desagüe en las áreas comunes de los inmuebles materia de denuncia.
44. La señora Isin solicitó, como medida correctiva, lo siguiente: (i) H & E le devuelva el valor por las pérdidas de las cuatro (4) bicicletas y todo gasto incurrido; (ii) se evalúe si corresponde ordenar la inhabilitación temporal o permanente de H & E para continuar prestando servicios en el mercado; y, (iii) H & E repare las instalaciones eléctricas y sanitarias, cambie los portones de las cocheras y presente un certificado de conformidad de Defensa Civil y Bomberos y, reemplace los vidrios templados.
45. Al respecto, considerando que los puntos solicitados no revierte la conducta infractora detectada y que la falta de colocación de las tapas de registro de desagüe no califica como una infracción grave para ordenar la inhabilitación temporal o permanente de H & E, de conformidad con lo establecido en el literal d) del artículo 116º del Código, corresponde denegar las medidas correctivas pedidas²⁰.
46. Cabe mencionar que en la medida que en la inspección realizada el 18 de julio de 2013 realizada por la Secretaría Técnica se verificó que las tapas de registro

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114º.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

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

²⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

(...)

d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

materia de denuncia fueron instaladas no corresponde ordenar medida correctiva alguna al respecto.

Graduación de la sanción

47. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
48. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) el daño al consumidor, (iii) la probabilidad de la detección, entre otros.
49. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
 - (i) **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado a la denunciante es haberle entregado las áreas comunes de los inmuebles que adquirió sin las tapas de registro de los tubos de desagüe, incumpliendo las condiciones esperadas por la consumidora, lo cual le impidió disfrutar de los bienes que compró.
 - (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el mismo está relacionado con el ahorro obtenido por H & E al no colocar de manera oportuna las tapas de registro de los tubos de desagüe antes de la entrega de las áreas comunes a la señora Isin.
 - (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad de consumo las deficiencias que advierten en los bienes inmuebles que son construidos por los proveedores y son destinados como vivienda.
50. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
51. En ese sentido, este Colegiado considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad²¹; es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que

²¹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este colegiado, considera que corresponde sancionar a H & E con una multa de CERO CON CINCUENTA (0,50) UIT.

Atenuante

52. En la medida que se ha verificado que con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos²², H & E instaló las tapas de registro de los tubos de desagüe materia de denuncia corresponde atenuar la sanción impuesta a una amonestación. Ello, conforme lo establecido en el artículo 112º del Código²³.

De las costas y costos del procedimiento

12. El artículo 7º del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²⁴, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
13. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por H & E, por lo que este Colegiado considera que se debe ordenar a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, H & E deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00²⁵.
14. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Isin podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente

Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

²² La admisión a trámite de la denuncia fue notificada a la denunciada el 7 de junio de 2013 y subsanó la conducta infractora en el 29 de enero de 2013.

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

²⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

²⁵ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora Ayse Isin Delgado contra H & E Inmobiliaria S.A.C. y los señores Eneida Enriquez Goycochea de Hoffmann y Alfred Michael Herbert Hoffmann Geb. Robau por infracción de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a que las puertas corredizas de los estacionamientos del edificio no son seguras, en la medida que desde 14 de febrero de 2011 la denunciante tuvo expedito su derecho para acudir a la autoridad administrativa competente, a efectos de interponer la denuncia por dicho extremo; sin embargo, presentó su denuncia el 3 de mayo de 2013.

SEGUNDO: Declarar improcedente la denuncia presentada por la señora Ayse Isin Delgado contra la Municipalidad de Distrital de San Borja por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 111º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en los extremos referidos a los tableros eléctricos no cumplen con las normas reglamentarias de edificación, en tanto se ha instalado un conductor TW en lugar de uno libre de halógeno, los tableros de distribución son de PVC, los interruptores metálicos están mal instalados, no existe un sistema central contra incendios, ni panel de control, no existe un detector de temperatura ni de humos, ni iluminación de emergencia, extractores de CO del semisótano a las cocheras, en tanto se ha verificado que el objetivo de la denuncia presentada por la denunciante es cuestionar que pese a que existen presuntos defectos que incumplen la Memoria Descriptiva Justificativa General de las Instalaciones Eléctricas presentado por los denunciados ante la Municipalidad Distrital de San Borja ésta entidad les otorgó la aprobación de la obra de construcción materia de denuncia, relación que no califica como una de consumo, pues dicha entidad ha actuado bajo su rol de fiscalización y supervisión.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Ayse Isin Delgado contra H & E Inmobiliaria S.A.C. y los señores Eneida Enriquez Goycochea de Hoffmann y Alfred Michael Herbert Hoffmann Geb. Robau por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 111º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en los extremos referidos a los tableros eléctricos no cumplen con las normas reglamentarias de edificación, en tanto se ha instalado un conductor TW en lugar de uno libre de halógeno, los tableros de distribución son de PVC, los interruptores metálicos están mal instalados, no existe un sistema central contra incendios, ni panel de control, no existe un detector de temperatura ni de humos, ni iluminación de emergencia, extractores de CO del semisótano a las cocheras, en tanto se ha verificado que el objetivo de la denuncia presentada por la denunciante es cuestionar que pese a que existen presuntos defectos que incumplen la Memoria Descriptiva Justificativa General de las Instalaciones Eléctricas presentado por los denunciados ante la Municipalidad Distrital de San Borja ésta entidad les otorgó la aprobación de la obra de construcción materia de denuncia.

CUARTO: Declarar fundada denuncia interpuesta por la señora Ayse Isin Delgado contra H & E Inmobiliaria S.A.C. por infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referidos a la

falta de instalación de las tapas de registro de los tubos de desagüe, en tanto se ha verificado que el denunciado no cumplió con ello.

QUINTO: Declarar infundada denuncia interpuesta por la señora Ayse Isin Delgado contra los señores Eneida Enriquez Goycochea de Hoffmann y Alfred Michael Herbert Hoffmann Geb. Robau por presunta infracción a los artículos 18º, 19º y 111º de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referido a la falta de instalación de las tapas de registro de los tubos de desagüe, en tanto se ha verificado los denunciados no actuaron con dolo o culpa inexcusable en la comisión de la infracción detectada.

SEXTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Ayse Isin Delgado contra H & E Inmobiliaria S.A.C. y los señores Eneida Enriquez Goycochea de Hoffmann y Alfred Michael Herbert Hoffmann Geb. Robau por presunta infracción a los artículos 18º, 19º y 111º de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referido a la falta de entrega de planos arquitectónicos de las instalaciones eléctricas y sanitarias del departamento que adquirió la denunciante.

SÉTIMO: denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Ayse Isin Delgado.

OCTAVO: Imponer a H & E Inmobiliaria S.A.C. la siguiente sanción:

Nº	Infracciones	Sanción
1	Falta de instalación de las tapas de registro de los tubos de desagüe	Amonestación
TOTAL DE SANCIÓN		Amonestación

NOVENO: Ordenar a H & E Inmobiliaria S.A.C. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Ayse Isin Delgado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de H & E Inmobiliaria S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁶. Cabe señalar

²⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁷.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Daniel Schmerler Vainstein.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente



"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

²⁷

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 2539-2013/CC2

PROCEDENCIA : **LIMA**
DENUNCIANTE : **SOCIEDAD CONYUGAL CONFORMADA POR LA SEÑORA PATRICIA VIRGILIA ESPINOZA VELASQUEZ Y EL SEÑOR WILLIAN (LA SOCIEDAD CONYUGAL)**
DENUNCIADA : **DC & M CONSTRUCTORA S.A.C. (LA CONSTRUCTORA)**
MATERIA : **IMPROCEDENCIA DE LA DENUNCIA DEBER DE IDONEIDAD MEDIDAS CORRECTIVAS COSTOS Y COSTAS**
ACTIVIDAD : **CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIOS**

Lima, 13 de diciembre de 2013

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 14 de agosto de 2013, complementado con el escrito del 3 de octubre de 2013, la Sociedad Conyugal, denunció a la Constructora¹ por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 9 de abril del 2011, se depositó en la cuenta de la constructora la suma de US\$ 2 000,00, por concepto de pago a cuenta por la separación del departamento N° 302 y un estacionamiento en el edificio Residencial Dore, ubicado en Calle Dore N° 115, distrito de San Borja.
 - (ii) Al momento de efectuar la separación, no se indicó en el documento la vigencia, ni las causales y efectos de la resolución del contrato.
 - (iii) El 19 de mayo de 2011, el Banco de Crédito del Perú emitió la constancia de aprobación de su crédito hipotecario, procediéndose a realizar el estudio de títulos y la tasación correspondiente a fin de efectuar el desembolso, quedando todo expedito para la suscripción de la minuta y escritura pública.
 - (iv) Se remitieron comunicaciones a la denunciada el 1 de junio, 13 de julio, 25 de agosto y 28 de octubre de 2011, así como el 1 de agosto de 2012, vía telefónica y por correo electrónico, tanto por la entidad financiera como por ellos. Ello, con el fin de informarle de la aprobación del crédito hipotecario y la necesidad de la entrega de los documentos necesarios para la firma del contrato de compra venta. Sin embargo, la empresa denunciada no cumplió con entregar los documentos solicitados a fin de formalizar el contrato.

¹ N° de RUC 20538118509.

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

2. En atención a ello, la Sociedad Conyugal solicitó lo siguiente:
- (i) Se cumpla con ejecutar la obligación asumida o devolver la contraprestación pagada, más los intereses legales, siempre que el cumplimiento de la obligación no sea posible o no sea razonable;
 - (ii) La denunciada asuma los gastos incurridos para la realización de la compra venta del inmueble; y,
 - (iii) El pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 2 del 21 de octubre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia contra la Constructora, imputando como hecho infractor el siguiente:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 14 de agosto de 2013, presentada por la señora Patricia Virgilia Espinoza Velásquez y por el señor Willian Auris Gutiérrez en contra de DC & M Constructora S.A.C., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar los documentos para formalización del contrato de compra venta respecto del inmueble ubicado en calle Dore N° 115, distrito de San Borja al Banco de Crédito del Perú.”

4. En sus descargos, la Constructora señaló lo siguiente:
- (i) El abono efectuado por la denunciante se trataba de un pago a cuenta por la separación del departamento 302 y un estacionamiento en el edificio El Doré en San Borja. Es decir, se trató de un pago parcial del monto acordado para la separación del referido inmueble.
 - (ii) En la etapa de negociación se acordó que como pago inicial (separación), los denunciados debían abonar la suma de US\$ 10 000,00, y el saldo del precio sería cubierto con un crédito hipotecario. Por ello, la denunciante debía completar la diferencia para la separación, es decir, debía abonar US\$ 8 000,00 adicionales. Sin embargo no cumplió con ello.
 - (iii) La Sociedad Conyugal telefónicamente le comunicó su intención de no continuar con la negociación conducente a la transferencia del departamento.
 - (iv) El 9 de mayo de 2013, la denunciante le remitió una carta notarial en la cual solicitó la devolución de la suma abonada.
 - (v) Sin perjuicio de ello, indicó que en tanto el 19 de mayo de 2011 la entidad financiera aprobó el crédito hipotecario y a partir de esa fecha se debía suscribir la minuta de compra venta del inmueble, la acción de la denunciante se encontraba prescrita.

ANÁLISIS

Sobre la prescripción de la acción

5. El artículo 121° del Código establece que las infracciones administrativas prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley

N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³. Por su parte, el artículo 233° de la referida Ley establece cuales son las reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de la prescripción⁴.

6. En ese sentido, para el cómputo del plazo de prescripción (y la operatividad de la suspensión de la prescripción) de dos años previsto en el artículo 3° de la Ley N° 27311, este Colegiado aplicará, las reglas previstas en el artículo 233° de la Ley N° 27444, cuyo numeral 233.2 señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
7. Por otro lado, el artículo 23° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre las Funciones, Normas y Organización de Indecopi, establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, esto es, se inicia con la presentación del escrito de denuncia⁵.
8. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 3° de la Ley N° 27311 se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la Comisión, en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la Ley N° 27444 y el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807.

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa
Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

⁴ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 233°.- Prescripción
233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

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

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

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

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

9. En el presente caso, corresponde establecer si ha transcurrido el plazo de prescripción de 2 años que determine la pérdida de potestad de la autoridad administrativa para pronunciarse sobre la infracción denunciada por la sociedad conyugal, debiendo determinar qué infracción se le imputa a la denunciada y cuál es la naturaleza de la misma con la finalidad de contabilizar el plazo prescriptorio a que hace referencia el artículo 121º del Código.
10. La Sociedad Conyugal alegó que con fecha 19 de mayo de 2011, el Banco de Crédito del Perú le emitió la constancia de aprobación de su crédito hipotecario, procediéndose a realizar el estudio de títulos y la tasación correspondiente a fin de efectuar el desembolso, quedando todo expedito para la suscripción de la minuta y escritura pública. Asimismo, desde el 1 de junio de 2011 vía telefónica y por correo electrónico, se puso en conocimiento de la denunciada dicha aprobación, pese a lo cual dicha empresa no ha cumplido con entregar los documentos solicitados a fin de formalizar el contrato.
11. Obra a fojas 26 del expediente, el correo electrónico de fecha 1 de junio de 2011 enviado por la Sociedad Conyugal a la Constructora en donde pone en su conocimiento que la entidad financiera le había aprobado el crédito hipotecario. Asimismo, en dicho correo se le solicita los documentos necesarios para la firma del contrato de compra venta.
12. En ese sentido, queda establecido que la denunciada se encontraba en la obligación de entregar los documentos necesarios para la suscripción del contrato de compra venta en junio de 2011.
13. En base a ello, se desprende que la denunciante tomó conocimiento en junio de 2011 que no se efectuó la entrega de los documentos ya que incluso en julio del mismo año reitera la solicitud. En tal sentido, el plazo prescriptorio debe contabilizarse desde esta fecha, en tanto desde este momento, tuvo conocimiento del presunto incumplimiento de la denunciada.
14. Por tanto, la Sociedad Conyugal tuvo la posibilidad de acudir a la autoridad administrativa hasta junio de 2013; sin embargo, la denuncia fue interpuesta el 15 de agosto de 2013, esto, luego de haber transcurrido más de 2 años de la comisión de la presunta infracción, cuando la infracción ya se encontraba prescrita.
15. Por consiguiente, la Comisión considera que el derecho de acción de la denunciante respecto a la presunta infracción para acudir ante la autoridad administrativa a efectos de hacer valer sus derechos sobre esta imputación ha prescrito por lo que corresponde declarar improcedente la misma por prescripción.
16. Finalmente, es pertinente señalar que si bien la Sociedad Conyugal no puede acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código, ello no la deja en estado de indefensión, en la medida que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos, de considerarlo pertinente.

De las medida correctiva y el pago de costas y costos del procedimiento

17. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción del Código, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de medida correctiva y la solicitud de pago de las costas y costos del procedimiento, presentadas por la denunciante.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar improcedente por prescripción la denuncia presentada por la sociedad conyugal conformada por la señora Patricia Virgilia Espinoza Velásquez y el señor William Auris Gutiérrez contra DC & M Constructora S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: denegar la solicitud de medida correctiva y la solicitud de pago de las costas y costos del procedimiento, presentadas por los denunciantes.

TERCERO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación⁷, caso contrario la resolución quedará consentida⁸.

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

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

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

RESOLUCIÓN FINAL N° 2642-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : EDITA ADELA MOSANAPON PLASENCIA
(LA SEÑORA MOSANAPON)
DENUNCIADO : EYT CONTRATISTAS GENERALES SOCIEDAD
ANONIMA CERRADA - EYT CONTRATISTAS
GENERALES S.A.C. (LA INMOBILIARIA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 28 de noviembre de 2014

ANTECEDENTES

1. El 22 de abril de 2014, la señora Mosanapon interpuso una denuncia contra la Inmobiliaria¹ por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)², señalando lo siguiente:
 - (i) El 20 de marzo de 2013, mediante minuta de compraventa de inmueble futuro, adquirió el departamento N° 702 y los estacionamientos Nos. 21 y 22, del Edificio Génesis, ubicado en la avenida San Borja Norte N° 1308, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima;
 - (ii) sin embargo, advirtió que los giros de las rampas para acceder y/o salir de sus estacionamientos no tendrían las medidas establecidas por el Reglamento Nacional de Edificaciones; asimismo, advirtió que la pendiente de la rampa que comunica la vía pública con el semisótano para acceder y/o salir de sus estacionamientos tampoco tendría las medidas reglamentarias.
2. La señora Mosanapon solicitó lo siguiente:
 - (i) el cambio de los estacionamientos Nos. 21 y 22 del Edificio Génesis por otros de las mismas dimensiones;
 - (ii) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 12 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió:

“(…)

¹ R.U.C. N° 20516482002.

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

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de abril de 2014, presentada por la señora Edita Adela Mosanapon Plasencia contra EYT CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante dos estacionamientos que presentarían problemas de acceso consistentes en que: (i) los giros de las rampas para acceder y/o salir de los estacionamientos no tendrían las medidas establecidas por el Reglamento Nacional de Edificaciones; y, (ii) la pendiente de la rampa que comunica la vía pública con el semisótano para acceder y/o salir de los estacionamientos no tendría las medidas establecidas por el Reglamento Nacional de Edificaciones.

(...)" [sic]

4. El 4 de noviembre de 2014, el personal de la Secretaría Técnica colocó un comunicado en el edificio "Génesis", con la finalidad de que los demás propietarios del referido inmueble se apersonaran al procedimiento iniciado bajo este expediente, por los presuntos desperfectos presentados en las rampas de acceso a los estacionamientos.
5. Cabe mencionar que ningún propietario se apersonó al presente procedimiento.
6. Mediante escrito de fecha 19 de noviembre de 2014³, la denunciante comunicó su decisión de desistirse de la pretensión y del presente procedimiento iniciado contra la Inmobiliaria, señalando lo siguiente:

*"(...) formulo el **DESISTIMIENTO de la denuncia interpuesta el 22 de abril de 2014**, debido a que las partes han arribado a un acuerdo conciliatorio*

(...)

Solicitamos a vuestro Despacho que acepte mi desistimiento del procedimiento y de la pretensión, en virtud de todo lo antes expuesto". (sic)

ANÁLISIS

7. El numeral 4 del artículo 189° de la Ley N° 27444⁴, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el administrado debe señalar expresamente si el desistimiento que presenta es de la pretensión o del

3

Escrito de la denunciante del 19 de noviembre de 2014

*"(...) formulo el **DESISTIMIENTO de la denuncia interpuesta el 22 de abril de 2014**, debido a que las partes han arribado a un acuerdo conciliatorio (...)*

(...)

Solicitamos a vuestro Despacho que acepte mi desistimiento del procedimiento y de la pretensión, en virtud de todo lo antes expuesto". (sic)

4

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 189°.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

(...)

4. El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento (...).

procedimiento, en caso no precise ello, se considerará que se desiste del procedimiento.

8. En el presente caso, la señora Mosanapon ha señalado que se desiste de la pretensión y del procedimiento, sin precisar exactamente de qué se desiste; por lo que, en aplicación del artículo indicado en el párrafo anterior se entenderá que se desiste del procedimiento.
9. El desistimiento del procedimiento importará la culminación de éste, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento⁵.
10. Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento del denunciante, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.
11. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra de los proveedores denunciados si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
12. En el presente caso, las presuntas infracciones cometidas por la denunciada se encuentran referidas a que (i) los giros de las rampas para acceder y/o salir de los estacionamientos no tendrían las medidas establecidas por el Reglamento Nacional de Edificaciones; y, (ii) la pendiente de la rampa que comunica la vía pública con el semisótano para acceder y/o salir de los estacionamientos no tendría las medidas establecidas por el Reglamento Nacional de Edificaciones.
13. Al respecto, la Comisión considera que si bien existen indicios de vulneración de intereses de terceros con motivo de los presuntos defectos que presentaría las áreas comunes del edificio materia de denuncia, no amerita ejercer la facultad antes descrita, debido a que los otros propietarios de los departamentos del citado edificio no se han apersonado al presente procedimiento, pese a que el 4 de noviembre de 2014 se colocó en el edificio "Génesis" un comunicado dirigido a ellos informándoles sobre la existencia de

⁵

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 189°.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento (...).
2. El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.
3. La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.
4. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

la denuncia interpuesta por la denunciante; en consecuencia, al no haber efectuado éstos cuestionamiento alguno sobre las áreas comunes materia de denuncia, corresponde aceptar el desistimiento presentado por la señora Mosanapon y dar por concluido el procedimiento.

SE RESUELVE:

Aceptar el desistimiento del procedimiento iniciado por la señora Edita Adela Mosanapon Plasencia en contra de EYT Contratistas Generales Sociedad Anónima Cerrada - EYT Contratistas Generales S.A.C., y declarar concluido dicho procedimiento, ordenando el archivo del expediente.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, y Sr. Jaime Miranda Souza-Díaz.

JAVIER CAVERO - EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente



RESOLUCIÓN FINAL N° 183-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : GUILLERMO JUAN FIGARI GOLD (EL SEÑOR FIGARI)
DENUNCIADA : INVERSIONES DOLLY S.A.C. (DOLLY)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
MULTA
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

Lima, 21 de enero de 2014

ANTECEDENTES

1. El 1 de agosto de 2013, el señor Figari presentó una denuncia contra DOLLY¹ por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) En el mes de diciembre de 2011 recibió el Departamento 401, los estacionamientos 1 y 29 y el Depósito N° 1 del Edificio Doña Liliana, ubicado en la Calle Los Laureles N° 383-387, distrito de San Isidro;
 - (ii) luego de varios meses, habría advertido ciertas fallas y defectos en la instalación de los acabados del departamento adquirido, tales como:
 - a. El sistema acústico de los pisos no era el adecuado.
 - b. El zócalo del pasadizo de acceso a los dormitorios, el piso del *family room* y el piso de la sala principal presentan separaciones y rajaduras.
 - c. Todos los pisos de madera del departamento presentan una separación, en algunos casos de 5 cm, con respecto a los zócalos.
 - d. La puerta del baño principal y el baño N° 3 se encuentran completamente descuadradas.
 - e. El alféizar de la ventana del *family room* y sala presentan rajaduras y fallas en los acabados así como deficiencias de instalación.
 - f. Los rieles de las ventanas no permiten un adecuado deslizamiento de las mismas.
 - g. Las puertas presentan alabeo y no se unen al marco cuando se encuentran cerradas.
 - h. Las mayólicas del baño N° 2 presentan fallas de instalación así como sus griferías.
 - i. El espesor de los vidrios de las ventanas no cumplen el mínimo reglamentario.

¹ Identificada con RUC 20117788360

- j. Falta la instalación de los cables eléctricos para la alimentación desde el tablero principal a la zona de servicio/lavandería.
 - k. Los tomacorrientes y cerrajería en general son de mala calidad.
 - l. Defectos en los trabajos de pintura.
2. El denunciante solicitó, como medida correctiva, que se ordene a DOLLY la reparación de los desperfectos del departamento, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. El 11 de septiembre de 2013, mediante Resolución N° 1, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia contra DOLLY, estableciendo como presuntos hechos infractores los siguiente:

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 1 de agosto de 2013, presentada por el señor Guillermo Juan Figari Gold contra Inversiones Dolly S.A.C.

SEGUNDO: informar a Inversiones Dolly S.A.C. que los hechos imputados a título de cargo en el presente procedimiento son los siguientes:

- Inversiones Dolly S.A.C. habría entregado al de denunciante un departamento, el mismo que presentaría una serie de defectos:
 1. El sistema acústico de los pisos no sería el adecuado.
 2. El zócalo del pasadizo de acceso a los dormitorios, el piso del family room y el piso de la sala principal presentarían separaciones y rajaduras.
 3. Todos los pisos de madera del departamento presentarían una separación, en algunos casos de 5 cm, con respecto a los zócalos.
 4. La puerta del baño principal y el baño N° 3 se encontrarían completamente descuadradas.
 5. El alfeizar de la ventana del family room y sala presentarían rajaduras y fallas en los acabados así como deficiencias de instalación.
 6. Los rieles de las ventanas no permitirían un adecuado deslizamiento de las mismas.
 7. Las puertas presentarían alabeo y no se unirían al marco cuando se encuentran cerradas.
 8. Las mayólicas del baño N° 2 presentarían fallas de instalación así como sus griferías.
 9. El espesor de los vidrios de las ventanas no cumplirían el mínimo reglamentario.
 10. Faltaría la instalación de los cables eléctricos para la alimentación desde el tablero principal a la zona de servicio/lavandería.
 11. Los tomacorrientes y cerrajería en general serían de mala calidad.
 12. Habría defectos en los trabajos de pintura.

Lo cual constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. [sic]

4. El 19 de septiembre de 2013, se llevó a cabo una diligencia de inspección, a cargo de personal del INDECOPI y contando con la presencia de las partes.
5. El 14 de octubre de 2013, DOLLY presentó sus descargos, indicando lo siguiente:
 - (i) Los inmuebles fueron entregados el 12 de diciembre de 2012, por lo que, de acuerdo a la Cláusula Décimo Séptima, correspondía al denunciante hacerse cargo del mantenimiento y funcionamiento de los bienes de su propiedad;
 - (ii) en el acta de entrega se habría dejado constancia de que los inmuebles fueron entregados terminados y todo se encontraba en orden. Asimismo, de acuerdo al citado documento, el comprador se obligaba a dar mantenimiento a los bienes y se le informó que, debido a su comportamiento natural, la carpintería y pisos de madera se podrían contraer o dilatar, produciendo separaciones;
 - (iii) por otro lado, en el mencionado documento se habría dejado constancia de la obligación impuesta al consumidor de pintar el departamento al año de entregado, así como efectuar el trabajo de masillado en el mismo;
 - (iv) que el plazo para la presentación de reclamos respecto de las características del inmueble habría vencido, por lo que cualquier reparación o reclamo sería de responsabilidad de los propietarios;
 - (v) que el señor Figari no habría cumplido con presentar prueba alguna que acreditara los desperfectos alegados, los cuales tampoco habrían sido determinados durante la visita de inspección en el departamento;
 - (vi) sobre el sistema acústico, manifestó que no existía prueba alguna que demostrara que se ofreció un tipo particular de sistema;
 - (vii) sólo habría sido posible comprobar la existencia de una pequeña separación entre el zócalo y el piso del *family room*, la cual obedecería a la contracción de la madera, como consecuencia del paso del tiempo;
 - (viii) sobre las puertas del baño principal y el baño N° 3, no habría quedado acreditado que las mismas se encontrarían descuadradas;
 - (ix) sobre la separación entre el alféizar y la ventana, manifestó que esta obedecería a la contracción de la madera;
 - (x) respecto al estado de los rieles de la ventana, sostuvo que el ruido producido sería consecuencia de la falta de mantenimiento;
 - (xi) en lo referido a que la puertas no se unirían al marco, indicó que la separación existente sería el espacio regular para que se puedan cerrar;
 - (xii) sobre los defectos en la instalación de las mayólicas manifestó que los problemas serían consecuencia de la falta de mantenimiento de las mismas;
 - (xiii) respecto del espesor de los vidrios de las ventanas, alegó que el denunciante no habría presentado medio probatorio alguno para demostrar que los mismos no cumplían con la medida reglamentaria;
 - (xiv) respecto de la instalación de los cables eléctricos para la alimentación desde el tablero principal a la zona de servicio/lavandería, indicó que todo estaría instalado de forma correcta;
 - (xv) indicó que el denunciante no habría presentado medio probatorio alguno que acreditara que los tomacorrientes y la cerrajería en general sería de mala calidad; y

- (xvi) sobre los defectos de pintura, indicó que correspondía al denunciante darle el mantenimiento correspondiente, luego de transcurrido un año de la entrega del bien;

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor².
7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad,

² El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, el mismo que fue recogido posteriormente en el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, señaló lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

8. Por ello, esta Comisión considera que tratándose de denuncias de parte, el principio de la carga de la prueba asigna, según la teoría general del proceso, la responsabilidad de probar los hechos a quien los alega, en el presente caso, al denunciante.
9. Atendiendo a ello, este Colegiado, conviene en señalar que en los procedimientos por infracciones a las normas de protección al consumidor recae sobre el denunciante la carga de probar el defecto alegado. Solo una vez que ha sido acreditado el defecto, la carga de la prueba se invierte y recae sobre el denunciado, el deber de acreditar que este no le es imputable, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque existieron hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad por tales defectos. Este principio, además, garantiza el derecho de todo administrado a ser considerado inocente mientras no se demuestre su culpabilidad.
10. Tomando en consideración lo señalado en los numerales precedentes, corresponde analizar cada uno de los hechos imputados a título de cargo, a fin de determinar la responsabilidad de la parte denunciada.

Sobre el sistema acústico de los pisos

11. De acuerdo a lo señalado por el señor Figari en su denuncia, el sistema acústico de los pisos no sería el adecuado, en la medida que era posible percibir el sonido producido por el desplazamiento de las personas del nivel superior.
12. En sus descargos, DOLLY manifestó que no existía prueba alguna que acreditara que le ofrecieron al denunciante algún sistema acústico en particular o con ciertas características.
13. Debe indicarse que, durante la diligencia de inspección llevada a cabo en el domicilio del denunciante, no fue posible determinar las características del citado sistema ni los sonidos que el señor Figari manifestó que era posible percibir. Asimismo, el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que demuestre el tipo de sistema que debía tener el departamento o que existió algún ofrecimiento de parte de la inmobiliaria, respecto de este punto.
14. Siendo así, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que el sistema acústico del departamento no sería el adecuado.

Sobre la condición de los zócalos y pisos del departamento.

15. En su denuncia, el señor Figari indicó que el zócalo del pasadizo de acceso a los dormitorios, el piso del family room y el de la sala principal presentaría separaciones y rajaduras; y existiría una separación entre el zócalo y los pisos.

16. Por su parte, DOLLY sostuvo que, tal y como fue informado en el Acta de Entrega del 12 de diciembre de 2011, se informó al comprador que la carpintería y pisos de madera podrían contraerse o dilatarse, produciendo separaciones entre sus piezas, por lo que el propietario debía brindarle el mantenimiento requerido y efectuar las correcciones que resulten necesarias.
17. Como medios probatorios, el señor Figari presentó las siguientes imágenes:





18. De la observación de las fotografías presentadas, es posible concluir que los pisos y zócalos presentan las separaciones declaradas por el señor Figari.
19. A entender de la Comisión, si bien un consumidor esperaría que los elementos de madera instalados en su departamento presenten algunas variaciones, debido al comportamiento natural de este material, no es de esperar que las separaciones ocasionadas por la contracción de las piezas sean extremadamente visibles, como se puede observar en las fotografías presentadas.
20. De esta forma, si bien de acuerdo a lo indicado por DOLLY, durante la diligencia de inspección no se dejó constancia de la existencia de este defecto en los pisos y zócalos, en el acta correspondiente se consignó que dichos desperfectos no existían debido a que el denunciante efectuó reparaciones posteriores a la presentación de la denuncia.
21. Por otro lado, sobre lo alegado por la denunciada respecto de la presunta falta de mantenimiento de los pisos o el inadecuado tratamiento de los mismos, la empresa no ha presentado medio probatorio alguno que demuestre que los defectos son imputables al señor Figari.
22. En consecuencia, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la puerta del Baño Principal y el Baño N° 3

23. De acuerdo a lo indicado por el denunciante, las puertas de los mencionados baños se encontrarían descuadradas; sin embargo no presentó imágenes o documentos que avalaran lo declarado.
24. Cabe mencionar que durante la diligencia de inspección el funcionario designado dejó constancia de la existencia de una separación en las mencionadas puertas, pero sin precisar si ello ocasionaba que las mismas se encontraban descuadradas.
25. Siendo así, en tanto no existe prueba que acredite que las puertas de los baños indicados se encontrarían descuadradas, corresponde declarar infundado este extremo del procedimiento, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre el alféizar de la ventana del *family room*

26. En su denuncia, el señor Figari sostuvo que el alféizar del *family room* y la sala presentarían rajaduras, fallas en el acabado y deficiencia en la instalación.
27. Durante la diligencia de inspección se pudo verificar lo siguiente:



28. Por su parte, inversiones DOLLY sostuvo que las separaciones obedecerían a la contracción propia de la madera, lo cual fue informado al consumidor, a través del acta de entrega firmada por él.
29. Al respecto, si bien este Colegiado considera que el comportamiento natural de la madera podría producir modificaciones en las características de los componentes, de las imágenes obtenidas durante la inspección se desprende que la variación es mayor a lo que esperaría un consumidor, transcurrido dieciocho meses desde la entrega del bien, lo cual denota que la instalación efectuada no fue la adecuada, a fin de evitar este tipo de daño.
30. Por lo antes mencionado, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la condición de los rieles de la ventana

31. El señor Figari indicó que los rieles de las ventanas no permitirían el adecuado deslizamiento de las mismas. Cabe indicar que durante la diligencia de

inspección se dejó constancia que, al deslizar las ventanas, se producía un sonido.

32. En sus descargos, DOLLY alegó que el problema de las ventanas obedecería a la falta de mantenimiento de las mismas.
33. Al respecto, debe indicarse que este colegiado considera que el desperfecto observado en las ventanas del departamento del denunciante pudo ser advertido por él al recibir el inmueble, sin embargo, no existe evidencia que haya dejado constancia de ello en el acta de entrega.
34. De esta forma, tratándose de un elemento que se mantiene expuesto a diversos elementos del ambiente, es de entender que luego de 18 meses de uso presente este tipo de inconvenientes, los cuales no serían de responsabilidad de la parte denunciada.
35. Por lo antes indicado, corresponde declarar infundado este extremo del procedimiento, por infracción al artículo 18° y 19° del Código.

Sobre las características de las puertas

36. De acuerdo a lo alegado por el denunciante, las puertas presentarían alabeo y no se unirían al marco al encontrarse cerrada.
37. Sobre el particular, es preciso indicar que el consumidor se encontraba en la obligación de presentar los medios probatorios correspondientes a fin de acreditar el defecto alegado, sin embargo, no ha cumplido con ello.
38. Adicionalmente, debe precisarse que, si bien durante la diligencia de inspección se dejó constancia de la existencia de una pequeña separación entre la puerta y el marco, no existe evidencia alguna que permita concluir que dicha característica pueda ser considerada como un desperfecto o que ocasione que las citadas puertas no sean utilizadas de forma regular y adecuada.
39. En consecuencia, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 18° y 19° del Código.

Sobre las mayólicas del Baño N° 2 y la grifería

40. En este punto, el señor Figari indicó que las mayólicas del Baño N° 2 y la grifería presentaban fallas de instalación. Sin embargo, no presentó medio probatorio alguno que acreditara los mencionados defectos.
41. Al respecto, en el acta correspondiente a la diligencia de inspección llevada a cabo por personal de INDECOP, se dejó constancia que la fragua de una pequeña área de las mayólicas se había desprendido, tal y como se evidencia en la siguiente imagen:



42. De la observación obtenida durante la visita en el domicilio del denunciante se advierte que la fragua de una porción de las mayólicas se habría caído. Sin embargo, dicha situación no puede ser considerado como un desperfecto en la instalación de las citadas mayólicas, más aun si el defecto se ha acreditado sólo en una de dichas piezas.
43. Adicionalmente debe indicarse que no existe evidencia alguna sobre el defecto alegado en la grifería.
44. En consecuencia, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre el espesor de los vidrios de las ventanas.

45. El señor Figari indicó que los vidrios colocados en las ventadas no cumplirían con el mínimo reglamentario, sin precisar la medida que sería considerada como válida.
46. Al respecto, de la lectura del Reglamento Nacional de Edificaciones no es posible advertir que el mismo considere una medida mínima de espesor de este tipo de vidrios. Asimismo, el señor Figari no ha demostrado que la denunciada le haya ofrecido una medida en particular para estos vidrios.
47. Siendo así, no existe norma alguna que obligue a la denunciada a colocar vidrios con determinadas medidas o que se haya ofrecido al señor Figari algún tipo de vidrio en particular.

48. Por lo antes expuesto, corresponde declarar infundado este extremo del procedimiento, por presunta infracción al artículo 18° y 19° del Código.

Sobre la instalación de los cables eléctricos en la zona de servicio

49. En su denuncia, el señor Figari indicó que DOLLY no habría cumplido con instalar los cables eléctricos para la alimentación de energía desde el tablero principal hasta la zona de servicio/lavandería.
50. Por su parte, la denunciada manifestó que todos los componentes eléctricos se encontraban instalados y funcionando de forma adecuada.
51. Debe indicarse que, si bien durante la diligencia de inspección se dejó constancia de la existencia de los citados cables y la instalación referida por el denunciante, éste declaró que dicha instalación fue realizada por él y no por la empresa.
52. Cabe indicar que, ante la declaración del señor Figari durante la inspección, el representante de la empresa no dejó constancia de su disconformidad ni observó dichas declaraciones. Asimismo, DOLLY no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que dicha instalación fue realizada de forma oportuna por ella.
53. Por lo antes expuesto, ha quedado acreditado que la denunciada no cumplió con la instalación de los cables eléctricos requeridos, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, por infracción al artículo 18° y 19° del Código.

Sobre la calidad de los tomacorrientes y la cerrajería

54. Al respecto, el denunciante sostuvo que los tomacorrientes y la cerrajería instalada en el inmueble eran de mala calidad, sin detallar cuales serían los defectos que presentarían dichos componentes.
55. Por otro lado, durante la diligencia de inspección no se dejó constancia de la existencia de defectos significativos respecto de estos elementos y se consignó solamente que, a fin de poder conectar los enchufes, era necesario ejercer una leve presión sobre los tomacorrientes.
56. Siendo así, en tanto no existe medio probatorio alguno que sustente lo alegado por el señor Figari, corresponde declarar infundado este extremo del procedimiento, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre los defectos en los trabajos de pintura

57. En su escrito de denuncia, el señor Figari alegó que existían defectos en los trabajos de pintura y adjuntó como medios probatorios cuatro fotografías en las cuales se advierte que existencia de marcas en las paredes.

58. Sobre este punto, en el acta de entrega firmada por el denunciante se indicó lo siguiente:

“La Compradora también se obliga a efectuar el mantenimiento de su inmueble conforme al contrato de compraventa mencionado up retro y de las condiciones siguientes:

(...)

11. Pintar el departamento al año de la entrega (...)

59. De acuerdo al citado documento, el señor Figari se encontraba obligado a pintar el departamento al año de haber sido entregado, es decir el 12 de diciembre de 2012.
60. En ese sentido, no es posible concluir que los desperfectos que se evidencian en las fotografías presentadas como medio probatorio obedecen a un incumplimiento por parte de DOLLY o corresponde al pintado al cual se encontraba obligado el señor Figari, de acuerdo a lo señalado en el acta de entrega.
61. Por las consideraciones antes expuestas, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre las medidas correctivas

62. El artículo 114°, 115° y 116° del Código³, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que contengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzcan nuevamente en el futuro.
63. En el presente caso, en tanto ha quedado acreditada la responsabilidad de DOLLY respecto de los hechos imputados, corresponde ordenar a la empresa que, en un plazo no mayor de quince (15) días contados a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con las medidas correctivas especificadas en el siguiente cuadro.

³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas**

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

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

Medidas Correctivas

Infracción	Medida Correctiva
Sobre los desperfectos en los pisos y zócalos.	Efectuar las reparaciones que resulten necesarias en los pisos y zócalos del departamento. En caso dichas reparaciones hayan sido realizadas por el denunciante, deberá rembolsar el monto pagado, previo a lo cual deberá el denunciante presentar los documentos que acrediten las cantidades abonadas.
Sobre los desperfectos en el alféizar de la ventana.	Efectuar las reparaciones en el alféizar de la ventana del <i>family room</i> y de la sala. En caso dichas reparaciones hayan sido realizadas por el denunciante, deberá rembolsar el monto pagado, previo a lo cual deberá el denunciante presentar los documentos que acrediten las cantidades abonadas.
Sobre la falta de instalación de los cables de para alimentación desde el tablero principal al área del servicio.	Efectuar la devolución de los montos pagados por el denunciante para la instalación de los cables faltantes, para lo cual deberá el señor Figari cumplir con efectuar la liquidación correspondiente y presentar los documentos que acrediten los montos cancelados.

64. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la parte denunciante deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código⁴, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N°1 verifica el incumplimiento podrá imponer a DOLLY una sanción⁵.

Sobre la graduación de la sanción

65. Habiéndose verificado la existencia de infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la LPAG.
66. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado; y, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.⁶

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor** (...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

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

⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.

67. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de las sanciones correspondientes a las infracciones detectadas se estimarán de manera independiente, en base a los criterios establecidos en el Código.

Respecto de los desperfectos en los zócalos y pisos

68. La Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- (i) **Beneficio ilícito:** constituido por el ahorro incurrido por DOLLY al no adoptar las medidas necesarias para que los zócalos y pisos sean instalados adecuadamente, y la dilatación y contracción propia de la madera no genere un defecto sustancial en dichos pisos y zócalo.
- (ii) **Probabilidad de detección:** en este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la existencia de defectos en el piso y zócalo del departamento que resultan evidentes a la vista, el consumidor contará con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.
- (iii) **Daño al mercado:** se ha evidenciado el daño en el mercado en la medida que, conductas como la realizada por DOLLY, reducen la confianza del consumidor en este tipo de proveedores, en tanto asumirán que los bienes que comercializan no cuentan con acabados correctamente instalados y de buena calidad.

69. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a DOLLY una multa ascendente a DOS (2) UIT.

Respecto del desperfecto en el alféizar

70. La Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- (i) **Beneficio ilícito:** constituido por el ahorro incurrido por DOLLY al no adoptar las medidas necesarias para que el alféizar de la ventana del *family room* y de la sala sea instalado adecuadamente; y la dilatación y contracción propia de la madera no genere un defecto sustancial.
- (ii) **Probabilidad de detección:** en este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la existencia de defectos que resultan evidentes a la vista, el consumidor contará con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.

-
- 3. El daño resultante de la infracción.
 - 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 - 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 - 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

- (iii) **Daño en el mercado:** se ha evidenciado el daño en el mercado en la medida que, conductas como la realizada por DOLLY, reducen la confianza del consumidor en este tipo de proveedores, en tanto asumirán que los bienes que comercializan no cuentan con acabados correctamente instalados y de buena calidad.

71. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a DOLLY una multa ascendente a 0,50 UIT.

Respecto de la falta de instalación de los cables para alimentación de área de servicio

72. La Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- (i) **Beneficio ilícito:** constituido por el ahorro incurrido por DOLLY al no cumplir con la instalación de la totalidad de elementos necesarios para el adecuado uso y disfrute del inmueble.
- (ii) **Probabilidad de detección:** en este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la evidencia de la falta de elementos necesarios en el departamento, el consumidor contará con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.
- (iii) **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño al señor Figari en la medida que se vio en la obligación de disponer de su patrimonio a fin de adquirir e instalar los cables necesarios para la alimentación de energía en la zona de servicio, pese a que dicha obligación debió ser asumida por DOLLY

73. En virtud de los argumentos expuestos y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer a la empresa denunciada una multa ascendente a 0,50 UIT.

Multa total

74. Por las consideraciones antes señaladas, la Comisión considera que corresponde imponer una multa total de TRES (3) UIT.

Sobre el pago de costas y costos

75. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁷, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el

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

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

76. En la medida que ha quedado acreditadas las infracciones cometidas por DOLLY, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la empresa denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00⁸.
77. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Figari podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Guillermo Juan Figari Gold contra INVERSIONES DOLLY S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de los presuntos defectos en el sistema acústico del departamento, las puertas del baño principal y el baño n° 3, los rieles de la ventana, la unión de las puertas al marco, las mayólicas del baño n° 2, el espesor de los vidrios de las ventanas, la calidad de los tomacorrientes y cerrajería, y los trabajos de pintura.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Guillermo Juan Figari Gold contra INVERSIONES DOLLY S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de los desperfectos en los pisos y zócalo, el alféizar de la ventana del *family room* y de la sala, y la falta de instalación de los cables eléctricos para la alimentación desde el tablero principal a la zona de servicio/lavandería.

TERCERO: Ordenar a INVERSIONES DOLLY S.A.C. que en un plazo de quince (15) días, contados a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con lo siguiente, en calidad de medida correctiva:

Infracción	Medida Correctiva
Sobre los desperfectos en los pisos y zócalos.	Efectuar las reparaciones que resulten necesarias en los pisos y zócalos del departamento. En caso dichas reparaciones hayan sido realizadas por el denunciante, deberá rembolsar el monto pagado, previo a lo cual deberá el denunciante presentar los documentos que acrediten las cantidades abonadas.
Sobre los desperfectos en el alféizar de la ventana.	Efectuar las reparaciones en el alféizar de la ventana del <i>family room</i> y de la sala. En caso dichas reparaciones hayan sido realizadas por el denunciante, deberá rembolsar el monto pagado, previo a lo cual deberá el denunciante presentar los documentos que acrediten las cantidades abonadas.

⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

Sobre la falta de instalación de los cables de para alimentación desde el tablero principal al área del servicio.	Efectuar la devolución de los montos pagados por el denunciante para la instalación de los cables faltantes, para lo cual deberá el señor Figari cumplir con efectuar la liquidación correspondiente y presentar los documentos que acrediten los montos cancelados.
---	--

CUARTO: imponer a INVERSIONES DOLLY S.A.C. las siguientes sanciones:

HECHO INFRACTOR	SANCIÓN IMPUESTA
Por los defectos en los pisos y zócalo	2 UIT
Por el defecto en el alféizar del <i>family room</i> y de la sala.	0,50 UIT
Por la falta de instalación de los cables eléctricos para la alimentación desde el tablero principal a la zona de servicio/lavandería	0,50 UIT
TOTAL MULTA	3 UIT

Las referidas multas serán rebajadas en 25% si la empresa denunciada cancela el monto de las mismas con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁹.

QUINTO: Ordenar a INVERSIONES DOLLY S.A.C. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas ascendente a S/. 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

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

SEPTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁰. Cabe señalar

⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa.**

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

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

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807.-** Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo.

que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹¹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastián Baca Oneto, Sr. Javier Caveró – Egúsqiza Zariquiey y Srta. María Luisa Egúsqiza Mori.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente



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

¹¹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme.-** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 245-2015/CC2

DENUNCIANTE : PATRICIA ROSARIO FIESTAS URBINA VIUDA DE BARTLETT (LA SEÑORA FIESTAS)
DENUNCIADA : IBÁÑEZ SOLANO HERMANOS S.R.L. SUCURSAL EN PERÚ (IBHER)
MATERIA : CONCLUSIÓN DE PROCEDIMIENTO POR CONCILIACIÓN
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTAS DE INMUEBLES

Lima, 26 de febrero de 2015

I. HECHOS

1. El 2 de setiembre de 2014, la señora Fiestas denunció a IBHER¹ por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando que:
 - (i) El 27 de febrero de 2013, suscribió un contrato de compraventa de bien futuro con IBHER para la adquisición del Departamento Duplex 904 y el Estacionamiento doble N° 34, ubicados en Av. Javier Prado Oeste N° 1406-1410 con Calle Los Nogales N° 220 (actualmente N° 290 - 296), urbanización Country Club San Isidro, distrito de San Isidro; los mismos que fueron entregados el 16 de noviembre de 2013.
 - (ii) En febrero de 2014, fue informada² por un familiar que existía una filtración en el techo de la sala de su Departamento ocasionando que el laminado del piso se dañara, lo que puso en conocimiento del proveedor denunciado el 16 de febrero de 2014. Sin embargo, el denunciado no adoptó medida alguna pese a que existía riesgo por el hecho que el agua también salía por los conductos de iluminación. En esa oportunidad, IBHER se comprometió al cambio del piso laminado dañado por la filtración; sin embargo, no cumplieron.
 - (iii) El 16, 17, 22 y 23 de febrero de 2014, envió correos electrónicos a IBHER a fin de que informe, entre otros, los motivos que causaron las filtraciones en el techo de la sala de su Departamento, sin obtener respuesta.
 - (iv) En mayo de 2014, tomó conocimiento que en el espacio correspondiente a la terraza del Departamento N° 1003 (la misma que se encuentra ubicada sobre el techo de la sala de su Departamento), se construyó una piscina que no se encontraba prevista al momento de solicitar la licencia de construcción del Edificio donde se ubica el bien materia de denuncia, información que no le fue otorgada previa a la adquisición de los bienes.

¹ Con RUC N° 20512807926.

² En su escrito de denuncia la señora Fiestas señaló que se encontraba fuera del país.

- (v) Pese a que solicitó en reiteradas oportunidades la entrega de los planos de estructuras e instalaciones finales con los cambios efectuados en la obra - incluyendo la piscina-, únicamente le entregaron un CD que contenía los planos de arquitectura, estructura e instalaciones iniciales con los que se les otorgó la Licencia de Edificación.
 - (vi) El 2 y 6 de agosto de 2014, se produjeron filtraciones de agua en tres áreas del techo de la sala de su Departamento, una en la misma zona de la filtración ocurrida en febrero de 2014 y dos nuevas en los ductos de iluminación, ocasionando daños en el piso de madera que viene colocando así como fisuras en una viga.
 - (vii) Teniendo en consideración lo expuesto, ha solicitado tanto a la Municipalidad de San Isidro, como a Defensa Civil y a ingenieros civiles que realicen diversas inspecciones a fin de obtener informes técnicos que le permitan conocer el estado de su inmueble.
2. La señora Fiestas solicitó como medida cautelar lo siguiente: (i) la inmediata cesación de los actos materia de denuncia, lo cual comprende la paralización de cualquier obra o prueba en la piscina, así como el impedimento de uso de la misma; y, (ii) cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio del acto denunciado.
3. Asimismo, la denunciante solicitó:
- (i) Que, se ordene a la IBHER la inmediata destrucción de la piscina y la posterior reparación a los daños causados en su Departamento;
 - (ii) en caso sea imposible la destrucción de la piscina, ordenar a IBHER que le haga entrega de una propiedad inmueble de características similares a las que adquirió, así como el pago por las mejoras que ha venido realizando y por las penalidades que está asumiendo por el retraso en la culminación de las obras;
 - (iii) el pago de las costas y costos del procedimiento.
4. Mediante Resolución N° 2197-2014/CC2 del 25 de setiembre de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), resolvió:

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 2 de setiembre de 2014, complementada con los escritos de fecha 8, 15 y 22 de setiembre del mismo año, presentada por la señora Patricia Rosario Fiestas Urbina viuda de Bartlett contra Ibáñez Solano Hermanos S.R.L. Sucursal en Perú -IBHER por:

- (i) Presunta infracción al artículo 1° literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría informado a la denunciante respecto a la construcción de una piscina en el Departamento N° 1003 (el mismo que colinda con la sala del Departamento N° 904 de propiedad de la consumidora), modificación que generó la presencia de filtraciones y fisuras en su inmueble.
- (ii) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- *No habría adoptado las medidas pertinentes a fin de subsanar el defecto presentado en el techo de la sala del Departamento N° 904.*
- *No habría cumplido con reparar el piso de la sala del Departamento N° 904 afectado por las filtraciones de agua provenientes de la piscina construida en el Departamento N° 1003, pese a que se comprometió.*
- *No habría cumplido con atender los correos electrónicos de fecha 16, 17, 22 y 23 de febrero de 2014.*
- *No habría entregado a la denunciante los planos de estructuras e instalaciones finales con los cambios efectuados en la obra -incluyendo la piscina-, pese a que lo solicitó en reiteradas oportunidades.*

SEGUNDO: *Tener por ofrecidos los medios probatorios presentados por la señora Patricia Rosario Fiestas Urbina viuda de Bartlett.*

TERCERO: *Denegar la medida cautelar solicitada por la señora Patricia Rosario Fiestas Urbina viuda de Bartlett respecto a la inmediata cesación de los actos materia de denuncia, lo cual comprende la paralización de cualquier obra o prueba en la piscina, así como el impedimento de uso de la misma, en tanto no se puede ofertar los bienes de terceros no vinculados en el presente procedimiento.*

CUARTO: *De oficio, ordenar en calidad de medida cautelar que en un plazo no mayor de veinte (20) días calendarios, contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, Ibáñez Solano Hermanos S.R.L. Sucursal en Perú -IBHER cumpla con instalar a la denunciante en un departamento de similares características y proporciones (similar cantidad de área techada así como de área libre; además, deberá contar con un estacionamiento doble), el mismo que, deberá encontrarse en una zona aledaña al que se encuentra el inmueble materia de la presente denuncia, debiendo responsabilizarse por efectuar el pago correspondiente del arrendamiento del departamento en el que sea reubicada la denunciante, además de los gastos por concepto de servicios públicos, arbitrios e impuestos municipales y mantenimiento, mientras dure el procedimiento y se emita una resolución final respecto a la presente denuncia. Asimismo, la denunciada cubrirá los gastos que demande la mudanza de la consumidora al inmueble al que sea trasladada.*

5. Mediante Resolución N° 5 del 3 de febrero de 2015, la Secretaría Técnica citó a las partes a una audiencia de conciliación, la misma que se llevó a cabo el 11 de febrero de 2015 a las 09:30 horas, en la cual las partes llegaron al siguiente acuerdo:

Respecto a las siguientes presuntas infracciones:

i. Presunta infracción al artículo 1° literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría informado a la denunciante respecto a la construcción de una piscina en el Departamento N° 1003 (el mismo que colinda con la sala del Departamento N° 904 de propiedad de la consumidora), modificación que generó la presencia de filtraciones y fisuras en su inmueble.

ii. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

No habría adoptado las medidas pertinentes a fin de subsanar el defecto presentado en el techo de la sala del Departamento N° 904.

No habría cumplido con reparar el piso de la sala del Departamento N° 904 afectado por las filtraciones de agua provenientes de la piscina construida en el Departamento N° 1003, pese a que se comprometió.

No habría cumplido con atender los correos electrónicos de fecha 16, 17, 22 y 23 de febrero de 2014.

No habría entregado a la denunciante los planos de estructuras e instalaciones finales con los cambios efectuados en la obra -incluyendo la piscina-, pese a que lo solicitó en reiteradas oportunidades.

Las partes manifestaron su voluntad de conciliar llegando al siguiente acuerdo:

IBHER entregará a la señora Fiestas en propiedad el Departamento N° 1501 y el Depósito N° 14 del Edificio Villa del Prado y a su vez la denunciante devolverá al proveedor el Departamento N° 904 (inmueble materia de denuncia), el que se transferirá en propiedad de IBHER.

La señora Fiestas pagará a IBHER la suma de US\$. 35 000,00 dólares americanos, en razón de la diferencias de precios entre los inmuebles que recibe y que devuelve.

IBHER se compromete a efectuar el pago del impuesto predial a la Municipal correspondiente.

El plazo máximo para realizar las obligaciones pactadas es de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la suscripción de la presente Acta.

Las partes aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento iniciado contra la parte denunciada, siendo de su responsabilidad la realización de las acciones necesarias para concretar el acuerdo adoptado en la fecha.

ANÁLISIS

6. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual -con la intervención de un tercero neutral-, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
7. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
8. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de intereses privados surgidos entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad de las partes de concluir el procedimiento, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente³.

³

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 29.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

9. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
10. Conforme se verifica del acta de la audiencia de conciliación celebrada el 11 de febrero de 2015, las partes llegaron a un acuerdo como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.
11. La Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que las presuntas infracciones cometidas por IBHER se encuentran referidas a la falta de idoneidad e información respecto al inmueble vendido a la denunciante.
12. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado por la señora Fiestas, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

RESUELVE

Dar por finalizado el procedimiento iniciado por la señora Patricia Rosario Fiestas Urbina Viuda de Bartlett contra Ibáñez Solano Hermanos S.R.L. – Sucursal en Perú por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero- Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO - EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente

RESOLUCIÓN FINAL N° 2153-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : BORIS YURI OLIVAS LÓPEZ (EL SEÑOR OLIVAS)
DENUNCIADA : REBECSA S.A.C. (REBECSA)
MATERIA : CONCILIACIÓN
ACTIVIDAD : SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 04 de setiembre de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 7 de mayo de 2014, el señor Olivas denunció a REBECSA por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) El 30 de setiembre de 2012, le fue entregado el Departamento N° 301, ubicado en la calle Alcatraces N° 107, distrito de San Isidro, que adquirió de la denunciada.
 - (ii) En el mes de enero de 2014, se produjo una fuga de agua en una de las tuberías de su departamento mientras se encontraba de viaje, lo que produjo que se dañaran los pisos laminados del corredor, estudio, dormitorios y de las paredes colindantes, como consecuencia de la humedad.
 - (iii) Ante su requerimiento, la empresa denunciada reparó la tubería dañada, restableciendo el suministro de agua; sin embargo, no reparó el resto de los daños causados por la fuga, tales como la rotura de pared tras la reparación de la fuga, daños en los pisos laminados del corredor, estudio, dormitorios y la humedad que se produjo en las paredes colindantes.
 - (iv) El 3 de febrero de 2014, personal de la empresa denunciada generó un informe técnico tratando de justificar el hecho de no haber reparado la pared que ellos mismos rompieron por la reparación de la tubería, aduciendo que no estaban cubiertas por la garantía, en tanto se encontraron indicios de defectos de instalación de la terma de agua.
 - (v) El 7 de febrero de 2014, contrató los servicios del ingeniero José Antonio Taboada García a fin que realizara un informe de los daños causados por la fuga de agua. Tras el informe procedió a realizar, a su propio costo, las reparaciones de los daños causados por la fuga de agua, que incluyeron la reparación de porcelanato, desinstalación de pisos y zócalos en mal estado, reposición de los mismos y reparación de las paredes, cuyo costo fue de S/. 2 862,63.
 - (vi) Precisó que no era la primera vez que se producía una rotura de las tuberías de su departamento pues en enero y junio de 2013, se produjeron fugas de agua y otros daños que REBECSA reparó.
 - (vii) El 6 de marzo de 2014, remitió una carta notarial a la empresa denunciada, solicitándole el reembolso de los S/. 2 862,63 que gastó por la reparación de los daños que se produjeron en su departamento por la fuga del mes de enero de 2014; sin embargo, el 27 de marzo de 2014, la empresa denunciada le respondió mediante carta notarial que no realizaría reembolso alguno, dado que el desperfecto fue ocasionado por motivos que se encontraban fuera de la garantía.

2. Mediante Resolución N° 1, de fecha 30 de junio de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando a la empresa denunciada lo siguiente:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 7 de mayo de 2014, presentada por el señor Boris Yuri Olivas López contra Rebecsa S.A.C., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) No habría cumplido con reparar adecuadamente las tuberías de agua de su Departamento, pues se habrían producido fugas de agua de manera reiterada;*
- (ii) No habría reparado los daños que se generaron por la fuga de agua de una de las tuberías del Departamento en el mes de enero de 2014: (i) rotura de pared tras la reparación de la fuga; (ii) daños en los pisos laminados del corredor, estudio, dormitorios, así como (iii) la humedad en las paredes colindantes; y,*
- (iii) Habría incumplido con devolverle al denunciante los S/. 2 862,63 nuevos soles que gastó por la reparación de los daños que se produjeron en su Departamento por la fuga de agua de una de las tuberías en el mes de enero de 2014.*

(...)
[Sic]

3. El 11 de julio de 2014, la empresa denunciada presentó su escrito de descargos. Posteriormente, el 19 de agosto de 2014, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio, mediante el cual establecieron como fórmula conciliatoria aceptada por los denunciados, lo siguiente:

“Luego de intercambiar puntos de vista respecto de los hechos materia de denuncia, las partes establecieron la siguiente fórmula conciliatoria:

- (i) **REBECSA S.A.C.** se compromete a entregar a la parte denunciante, como parte de los gastos que éste efectuó por la reparación de los daños que se produjeron en su Departamento, la suma de US\$ 845,72 (Ochocientos cuarenta y cinco con 72/100 Dólares Americanos), en un plazo que no excederá el 1 de setiembre de 2014. El referido monto será depositado en la Cuenta Corriente en dólares N° 01104860100080420 del Banco Continental del BBVA.*
- (ii) **REBESA S.A.C.** se compromete con **EL DENUNCIANTE** a reparar cualquier desperfecto que se presente dentro del período de garantía y se encuentre relacionado con los hechos denunciados.*

Puesta la fórmula conciliatoria a consideración de la parte denunciante, éste aceptó la misma. En ese sentido, ambas partes aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento entre las mismas en todos sus extremos.

(...)
[Sic]”.

ANÁLISIS

4. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual —con la intervención de un tercero neutral—, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
5. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.

6. El artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, establece que en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación.
7. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de interés privado surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor está además fundado en la tutela del interés colectivo de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar un acuerdo entre las partes, cuando se pueda afectar intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente¹.
8. La misma norma dispone que si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial.
9. Conforme se desprende del acta de la audiencia de conciliación celebrada el 19 de agosto de 2014, la parte denunciante llegó a un acuerdo conciliatorio con la empresa denunciada, como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.
10. Asimismo, la Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que ameriten ejercer la facultad antes descrita, puesto que los hechos denunciados se encuentran relacionados con los problemas presentados en las tuberías de agua del departamento de la parte denunciante.
11. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado en contra de REBECSA, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

RESUELVE:

Dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Boris Yuri Olivas López en contra de REBECSA S.A.C., por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero- Egúsquiza Zariquiey, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO-EGÚSQUIZA ZARIQUIEY
Presidente

¹ En los denominados intereses difusos, la titularidad del derecho no puede ser atribuida a alguien en particular dado que la individualización de los que "comparten" el interés afectado es muy difícil de identificar, como en el caso de las afectaciones al medio ambiente. Sin embargo, en los intereses colectivos es posible lograr individualizar a las personas que, al compartir una serie de características comunes y estar inmersas dentro de una determinada categoría, tienen un mismo interés, como por el ejemplo en el caso de las afectaciones a los alumnos de un determinado centro educativo.

RESOLUCIÓN FINAL N° 3895-2012/CPC

PROCEDENCIA : **ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
N° 3**

INTERESADO : **ADELA SOLEDAD AUGUSTO VILCHEZ
(LA SEÑORA AUGUSTO)**

DENUNCIADO : **G & S INMOBILIARIA Y CONSTRUCCIONES S.A.C.
(LA INMOBILIARIA)**

MATERIA : **IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS**

ACTIVIDAD : **CONSTRUCCIÓN DE EDIFICOS COMPLETOS**

PROCEDENCIA : **LIMA**

Lima, 30 de octubre de 2012

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 18 de noviembre de 2011, la señora Augusto denunció a la Inmobiliaria por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando que dicha empresa le vendió un departamento de 75 m² en el Edificio Panamá por la suma de US\$ 75 000,00 suscribiendo el 29 de noviembre de 2010 la respectiva minuta de compraventa. Al respecto, refirió que dicha área se consignó en la tasación correspondiente, así como en los planos del departamento que le entregaron.

No obstante ello, en el mes de setiembre de 2011 tomó conocimiento que el área real del departamento que le vendió la Inmobiliaria era sólo de 71,85 m², y no de 75 m² como se le había ofrecido, existiendo una diferencia de 3,15 m².

Del mismo modo, sostuvo que cuando suscribió la minuta de compraventa en mención, el edificio estaba construido y con la conformidad de obra correspondiente, por lo que la Inmobiliaria tenía pleno conocimiento de la diferencia de área existente en su departamento.

Finalmente, manifestó que la Inmobiliaria pretende excusar tal situación basándose en las cláusulas de la minuta de compraventa suscrita; no obstante, el inmueble al momento de su venta se encontraba culminado, lo que no permitía variaciones, como es el caso de los inmuebles que se compran en planos.

La señora Augusto solicitó como medida correctiva que la Inmobiliaria cumpla con entregar el importe del valor correspondiente a los 3,15 m² que faltan de metraje del área de su departamento, calculado con precios vigentes de mercado y con los

¹ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Promulgado el 1 de setiembre del 2010, y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

intereses correspondientes, que en total asciende a la suma de S/.10 243,80. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.

2. Mediante Resolución N° 2 del 11 de abril de 2012, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 (en adelante OPS) admitió a trámite la denuncia contra la Inmobiliaria por el siguiente hecho:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 18 de noviembre de 2012 presentada por la señora Adela Soledad Augusto Vilchez contra G & S Inmobiliaria y Construcciones S.A.C., por presunta infracción del artículo 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto La Constructora habiendo entregado a la señora Augusto un departamento con un metraje inferior al ofrecido, se niega a devolver el importe de S/. 10 243,80.”

3. Con escrito de fecha 20 de abril de 2012, la Inmobiliaria presentó sus respectivos descargos señalando que el OPS no tiene competencia para resolver, rescindir o declarar la nulidad del acto jurídico de compraventa de bien futuro de fecha 29 de noviembre de 2010, pues dicho instrumento contractual se encuentra al amparo y regulación del Código Civil y Código Procesal Civil.

Asimismo, refirió que dicho contrato es ley entre las partes que se sometieron voluntariamente a éste, debiendo aplicarse en el presente caso lo estipulado en la décimo sexta cláusula del mismo.

4. Mediante Resolución N° 632-2012/PS3 del 11 de mayo de 2012, el OPS resolvió:

- (i) Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Augusto contra Inmobiliaria, por infracción del artículo 19º del Código en tanto la interesada no ha logrado acreditar la existencia de defecto en la relación de consumo entablada con la Inmobiliaria.
- (ii) Denegar la medida correctiva solicitada por la señora Augusto así como denegar la solicitud de pago de costas y costos del presente procedimiento.

5. Mediante escrito de fecha 21 de mayo de 2012, la señora Augusto apeló la citada resolución, señalando que no se habría tomado en cuenta el principio de la observancia de la buena fe que debió regir hasta la suscripción de la minuta de compra venta tal como se señala en el artículo 1362º del Código Civil y en el artículo 5º del Código, dado que la denunciada desde un inicio tenía pleno conocimiento que la unidad inmobiliaria no tenía 75 m².

Asimismo, refirió que en ningún momento dudó de la información que se le brindó, toda vez que el metraje del inmueble constaba en la publicidad ofrecida, en la tasación y en la conformidad de obra que se indicaba en la cláusula segunda de la minuta de compra venta.

De igual manera, refirió que no se encontraba de acuerdo con la aplicación de la cláusula octava del contrato que eximía de responsabilidad a la denunciada, dado que la misma podría haberse aceptado si fuere el caso que el inmueble recién se estuviera construyendo; sin embargo, ello no fue así, ya que el departamento estaba concluido e incluso contaba con conformidad de obra.

Finalmente, manifestó que nunca se le brindaron los planos del proyecto sino solamente un croquis adjunto a la minuta de compraventa donde se consignó el metraje de 75 m².

ANÁLISIS

Sobre la presunta infracción al artículo 19º del Código

6. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor²

²

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18º.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19º.- Obligación de los proveedores

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

Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

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

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó

7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
8. Según lo establecido por el OPS, la Inmobiliaria no se encuentra obligada a reembolsar el valor económico de la diferencia de áreas del departamento materia de denuncia pues, como se estipuló en la minuta de compraventa de fecha 29 de noviembre de 2010, esta tuvo el carácter de una compraventa Ad Corpus. En ese sentido, concluyó que la señora Augusto no ha logrado acreditar la existencia de defecto en la relación de consumo entablada con la Inmobiliaria.
9. En su recurso de apelación la interesada señaló que no se habría tomado en cuenta el principio de la observancia de la buena fe que debió regir hasta la suscripción de la minuta de compra venta tal como se señala en el artículo 1362º del Código civil y en el artículo 5º del Código, dado que la denunciada desde un inicio tenía pleno conocimiento que la unidad inmobiliaria no tenía 75 m²
10. Al respecto, es necesario indicar que, de acuerdo a lo manifestado por la interesada, desde antes de la compra del inmueble, existió el ofrecimiento por parte de la denunciada de un metraje de 75 m², el cual correspondería al área total del mismo. Sin embargo, era evidente que la Inmobiliaria ya tenía conocimiento de que el bien ofrecido era más pequeño por cuanto éste ya estaba construido y era lógico que dicha empresa tuviera mayor información sobre los detalles, medidas y características específicas del referido inmueble.
11. Es así que, aun contando con dicha información, la denunciada no precisó o informó claramente a la señora Augusto sobre dicha contingencia, lo cual evidencia que omitió brindar detalles relevantes, tales como la diferencia en el área total del bien ofrecido y el real. Cabe señalar que dicha información podría haber afectado directamente en la adquisición de dicha propiedad o en el precio a pagar por la misma.
12. Asimismo, cabe señalar que obran en autos los siguientes medios probatorios: copia de la publicidad sobre la venta del citado departamento³, copia impresa de correos electrónicos⁴ copia de la minuta de compraventa de fecha 29 de noviembre de 2010⁵, copia de la boleta de venta N° 023495⁶, copia del Informe de Valuación N° CRE 298-12/10⁷, copia de la declaración jurada de impuesto predial⁸, copia del título registral N°

cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

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

³ Ver fojas 013 y 014.

⁴ Ver fojas 015 al 019.

⁵ Ver fojas 020 al 026.

⁶ Ver fojas 027.

⁷ Ver fojas 028 al 037.

⁸ Ver fojas 038 al 043.

2011-00484304⁹, planos del departamento¹⁰, copia de la carta notarial de fecha 10 de enero de 2011¹¹, copia del correo electrónico de fecha 7 de enero de 2011¹².

13. De la revisión de todos ellos se ha verificado que en cada uno se consignó que el departamento debía tener un área de 75,00 m²; no obstante ello, de la revisión de las declaraciones juradas de impuesto predial, la copia del título registral N° 2011-00484304 y planos del inmueble, se determinó que el área real del departamento materia de denuncia es de 71,85 m². En ese sentido, se evidencia la existencia de una variación en el área total del departamento de 3,15 m².
14. Ahora bien, cabe referir que según la cláusula octava de la minuta de compraventa de fecha 29 de noviembre de 2010 ambas partes pactaron lo siguiente:

“(...)

OCTAVO: Entre el inmueble objeto de transferencia y el precio pactado, existe la más justa y perfecta equivalencia, declarando los contratantes que si hubiera alguna diferencia de más o de menos que en este acto no perciben, se hacen de ella mutua gracia y reciproca donación.

La venta tiene carácter de ad – corpus.

“(...)”

15. Tomando en consideración dicha cláusula, el OPS señaló que en tanto la venta del departamento fue efectuada en forma de Ad-Corpus, correspondía aplicar lo establecido en el artículo 1577° del Código Civil:

“Artículo 1577.- Compraventa ad corpus

Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente.

Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.” [el subrayado es nuestro].

16. Asimismo, dicho órgano consideró que si bien existía variación en el área del departamento, ésta no superaba la décima parte del área indicada en la minuta de compraventa de fecha 29 de noviembre de 2010, es decir 7.5 m²; por tal motivo se aplicaba lo establecido en el primer párrafo del artículo 1577° del Código Civil, teniendo la parte interesada que aceptar dicha diferencia.
17. Sin embargo, esta Comisión discrepa con el OPS al considerar que dicha cláusula no es irrestricta, toda vez que su aplicación directa podría llevar a aceptar diferencias muy pronunciadas entre el bien que espera el proveedor y lo que finalmente recibe, lo cual

⁹ Ver fojas 044 al 050.

¹⁰ Ver fojas 051, 052 y 084.

¹¹ Ver fojas 053.

¹² Ver fojas 056 al 061.

constituiría una infracción al deber de idoneidad a cargo de los proveedores. En ese sentido, de existir alguna diferencia, la misma debería ser mínima¹³.

18. En el presente caso, la diferencia detectada en el área del departamento adquirido por la señora Augusto fue de 3,15 m², equivalente al 4,2% del área total del departamento que se le ofreció. En tal sentido, a criterio de la Comisión, dicha diferencia resulta ser considerable, por lo que se habría afectado el derecho de la interesada.
19. En atención a lo expuesto, se evidencia que la Inmobiliaria habría entregado a la señora Augusto un departamento con un metraje inferior al que ofreció desde un inicio, teniendo conocimiento de ello, por lo que corresponde revocar la Resolución N° 632-2012/PS3 y, reformándola, declarar fundada la denuncia presentada por la señora Augusto contra la Inmobiliaria por la supuesta infracción al artículo 19° del Código.

Sobre la aplicación de medidas correctivas

20. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
21. 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 anterior¹⁴. Las medidas correctivas complementarias tienen

¹³ Cabe señalar que en el presente caso se ha aplicado el criterio de razonabilidad establecido en la Resolución N° 2274-2011/CPC del 25 de agosto de 2011, correspondiente al Expediente N° 2176-2009/CPC.

¹⁴ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
 - a. Reparar productos.
 - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de

el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹⁵.

22. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Inmobiliaria habría entregado a la interesada un departamento con un metraje menor al que le ofreció antes de suscribir el contrato de compraventa.
23. Por ello, corresponde ordenar a la denunciada como medida correctiva que, en el plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar la suma de S/.8 920,80 correspondiente al importe de los 3,15 m² de metraje que falta en el área de su departamento, más los intereses correspondientes generados hasta la fecha que se realice el pago de dicho monto.

requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

15

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

24. Cabe señalar que dicho monto ha sido calculado tomando como referencia que cada metro cuadrado tenía un costo de US\$ 1 000 a la fecha en la que se suscribió la minuta de compraventa considerando que el valor total del inmueble fue de US\$ 75 000 , así como el tipo de cambio del dólar de esa fecha (S/. 2 826,00)¹⁶.
25. Corresponde informar a la denunciante que, de incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el ORPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷, vigente desde el 02 de octubre de 2010. Si el ORPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción⁸.
26. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁹

Sobre la graduación de la sanción

27. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
28. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.
29. Conforme se ha señalado anteriormente, ha quedado acreditado que la Inmobiliaria habría cometido una infracción al haber entregado a la señora Augusto un departamento con un metraje menor al ofrecido. En tal sentido, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** el daño a la interesada se encuentra referido al perjuicio de haber recibido un inmueble con un metraje menor al que se le había ofrecido antes de adquirirlo, más aún cuando ya había efectuado el pago íntegro por dicho bien.
 - (ii)
 - (iii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** está relacionado con el monto excedente obtenido por el pago del bien, y que corresponde al valor en dólares

¹⁶ Según lo establecido en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)

de la diferencia del metraje ofrecido con el que realmente tenía el inmueble.

- (iv) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector relacionado a las empresas que se dedican a la venta de inmuebles, en la medida que se ha generado desconfianza en los consumidores de que no se cumpla con entregar un bien con las características y las condiciones que se ofrecieron desde un principio.
- (v) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es mediana, en tanto, era imposible que al momento de firmar la minuta de compraventa la interesada tuviera conocimiento de la diferencia de metraje del inmueble, más aún si en el mismo contrato y en la publicidad se hacía referencia al área ofrecida.

30. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad¹⁷, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor por lo que este colegiado, considera que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con una multa de dos (2) UIT.

Costas y Costos del procedimiento:

- 31. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁸ dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
- 32. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por el Banco, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la Inmobiliaria deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a la señora Augusto las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00.

¹⁷ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

¹⁸ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

33. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la interesada podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE

PRIMERO: Revocar la Resolución N° 632-2012/PS3 del 11 de mayo de 2012, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 que declaró infundada la denuncia interpuesta la señora Adela Soledad Augusto Vílchez contra G & S Inmobiliaria y Construcciones S.A.C. por infracción de los artículos 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, corresponde declarar fundada la denuncia.

SEGUNDO: Ordenar como medida correctiva a G & S Inmobiliaria y Construcciones S.A.C. para que en el plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar la suma de S/.8 920,80 correspondiente al importe de los 3,15 m² de metraje que faltan en el área de su departamento, más los intereses correspondientes generados hasta la fecha que se realice el pago de dicho monto.

TERCERO: Sancionar a G & S Inmobiliaria y Construcciones S.A.C. con dos (2) UIT, cantidad que deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI. El monto de la multa impuesta será rebajado en 25% si el denunciado consiente la resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 37° del Decreto Legislativo N° 807¹⁹ y el literal c) del numeral 4.5.5 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI.

CUARTO: Ordenar a G & S Inmobiliaria y Construcciones S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por la señora Adela Soledad Augusto Vílchez. Ello, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁰, el único recurso impugnativo que –de manera

¹⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

²⁰ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.-** (...) Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

excepcional²¹– puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de revisión. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida²².

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Sr. Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

²¹ **DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI. REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. V. APELACIÓN Y REVISIÓN**

5.3. Recurso de Revisión

5.3.1. El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.

5.3.2. La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.
(...)

²² **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 151-2014/CC2

DENUNCIANTES : EPIFANIA HINCHO CCASA (LA SEÑORA HINCHO)
LUZMILA GREGORIA ORE DE SOLANO (LA SEÑORA ORE)
DANIEL ALBERTO ANCHANTE LLOSA (EL SEÑOR ANCHANTE)

DENUNCIADA : INMOBILIARIA ALFARO E.I.R.L. (LA INMOBILIARIA)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
REBELDÍA
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA

ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS O DE PARTES DE EDIFICIOS; OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL

Lima, 14 de enero de 2014

ANTECEDENTES

1. El 29 de agosto de 2013, las señoras Hincho y Ore y el señor Anchante denunciaron a la Inmobiliaria¹ por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), en atención a lo siguiente:
 - (i) En el año 2012, adquirieron de la denunciada inmuebles en el edificio ubicado en Calle Aldabas N° 636-638-240, Urbanización Las Gardenias, distrito de Santiago de Surco.
 - (ii) Desde que adquirieron sus inmuebles, el ascensor instalado en el referido edificio no funciona correctamente, lo que motivó que efectuaran un peritaje técnico. En dicho peritaje se evidenció que el referido ascensor fue ensamblado con piezas usadas.

¹ N° de RUC 20477946501.

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

- (iii) En la actualidad, la Inmobiliaria no ha cumplido con la construcción de lo siguiente: (i) la terraza en la zona de BBQ; (ii) el baño de la terraza; y el ascensor directo a la terraza.
2. En atención a ello, los denunciantes solicitaron lo siguiente:
- (i) Se cambie el ascensor;
 - (ii) se culminen las construcciones faltantes; y
 - (iii) el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 9 de agosto de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia contra la Inmobiliaria, imputando como hechos infractores los siguientes:
- “PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 29 de agosto de 2013 presentada por los señores Epifania Hincho Ccasa, Luzmila Gregoria Ore de Solano y Daniel Alberto Anchante Llosa contra Inmobiliaria Alfaro E.I.R.L., por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado (sic):*
- (i) Presuntas infracciones de los artículos 11°, 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría instalado un ascensor con piezas de segundo uso en el Edificio donde habitan.*
 - (ii) Por presuntas infracciones de los artículo 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría concluido con: (i) la construcción de la terraza con la zona de BBQ; (ii) el baño de la terraza; y (iii) y el ascensor directo a la terraza.”*
4. Con fecha 15 de noviembre de 2013 se llevó a cabo una inspección en el edificio de los denunciantes a fin de verificar los presuntos hechos infractores.
5. Por Resolución N° 3 de fecha 10 de diciembre de 2013, la Secretaría Técnica declaró rebelde a la Inmobiliaria, en la medida que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida

expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor³.

7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
8. Cabe resaltar que durante la tramitación del procedimiento la Inmobiliaria fue declarada en rebeldía en la medida que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado⁴. Dicha declaración implica una presunción relativa de

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- 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.

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

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

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

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. Artículo 26.-** Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco

verdad sobre los hechos alegados por el denunciante. Sin embargo, las pruebas actuadas en el procedimiento deben ser suficientes para generar convicción en la Comisión acerca de la ocurrencia de los hechos materia de denuncia⁵.

9. De acuerdo a la imputación de cargos señalada en el punto 3 de la presente resolución, la Comisión considera que corresponde analizar por separado cada uno de los hechos denunciados.

Sobre la instalación de un ascensor con piezas de segundo uso

10. El artículo 11° del Código establece que cuando se expende al público productos usados, reconstruidos o remanufacturados, debe informarse notoriamente esta circunstancia al consumidor, mediante mecanismos directos de información, haciéndolo constar indistintamente en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, y en los comprobantes de pago correspondientes⁴.
11. Los denunciantes señalaron que desde que adquirieron sus inmuebles, el ascensor instalado en su edificio no funciona correctamente, lo que motivó que efectuaran un peritaje técnico. En dicho peritaje se evidenció que el referido ascensor fue ensamblado con piezas usadas.
12. Del Informe Técnico DO. N° 27-13 emitido por la empresa Elevación y Tecnología, presentado por los denunciantes, el ascensor instalado en el edificio donde habitan

(5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

⁵ En efecto, el inciso 4) del artículo 461° del Código Procesal Civil establece que la presunción legal de veracidad sólo es relativa, pues de existir hechos alegados que no generen convicción en el juzgador, éstos no deberán tomarse como ciertos. En ese sentido la mencionada norma señala lo siguiente:

TEXTO UNICO ORDENADO DEL CODIGO PROCESAL CIVIL RESOLUCION MINISTERIAL N° 010-93-JUS.

Artículo 461.- La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda;
- o
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 11°.- Información sobre productos no originales o con defectos

Cuando se expende al público productos con alguna deficiencia o defecto, usados, reconstruidos o remanufacturados, debe informarse notoriamente esta circunstancia al consumidor, mediante mecanismos directos de información, haciéndolo constar indistintamente en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, y en los comprobantes de pago correspondientes, siendo su responsabilidad acreditar el cumplimiento de dicha obligación. El incumplimiento de esta exigencia es considerado contrario a la buena fe en el comportamiento exigible al proveedor.

dichos denunciante se encuentra inoperativo, encontrándose varios desperfectos, en el cuarto de máquina, cabina y pozo del ascensor. Asimismo, en dicho informe se señaló lo siguiente⁵:

“El equipo se encuentra detenido, estando en mal estado la mayoría de las partes mecánicas y eléctricas- electrónicas por ser el ascensor una recopilación de ascensores antiguos.” (El subrayado es nuestro)

13. De los medios probatorios que obran en el expediente, se puede acreditar que efectivamente el ascensor instalado por la Inmobiliaria, en el edificio de los denunciante, se encuentra en mal estado y no es un equipo nuevo, sino que por el contrario se usaron piezas de ascensores antiguos.
14. De este modo, ha quedado acreditada la conducta infractora denunciada por los denunciante, toda vez que no les brindó un servicio idóneo al instalar un ascensor con piezas usadas, sin haber informado de ello, el mismo que presentó diversas fallas y que además se encuentra inoperativo.
15. Cabe precisar que la denunciada no presentó medio probatorio alguno que permita acreditar que dicho defecto no le era imputable, por el contrario, se mantuvo rebelde durante el presente procedimiento.
16. Por los argumentos expuestos, corresponde declarar fundada la presente denuncia en este extremo por infracción de los artículos 11°, 18° y 19° del Código.

Sobre la falta de conclusión de algunos ambientes del edificio

(i) La falta de construcción de la zona de BBQ en la Terraza.

17. El artículo 162.2° de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que los administrados tienen la obligación de aportar pruebas y el artículo 196° del Código Procesal Civil norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, dispone que la carga de probar corresponde a aquél que afirma un determinado hecho⁶.

⁵ A fojas 23 del Expediente.

⁶ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba. 162.2.-** Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

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

18. Los denunciantes indicaron que en la actualidad, la Inmobiliaria no ha cumplido con la construcción de la terraza en la zona de *BBQ*.
19. En el acta de inspección efectuada por la Secretaría Técnica se constató que no se ha efectuado la construcción de la zona de *BBQ* en la terraza, se observó la inexistencia de interruptores, lavaderos y zona de parrillas ofrecidos. Sin embargo, se dejó constancia que los denunciantes corrieron con los gastos de la instalación de unos lavaderos y los tendales⁷.
20. En ese sentido, de los medios probatorios que obran en el expediente se acredita que en la terraza no se ha construido la zona de *BBQ* que señalan los denunciantes.
21. Sin embargo, de los medios probatorios aportados por las partes, no se acredita que la Inmobiliaria les haya ofrecido a los denunciantes que la terraza del edificio tendría una zona de *BBQ*. Es decir, no han presentado medio probatorio alguno que acredite que la Inmobiliaria se comprometió a efectuar dicha construcción.
22. En ese sentido, los medios probatorios que obran en el expediente no resultan ser suficientes para determinar con certeza los hechos materia de denuncia y no generan indicios suficientes de que la denunciada habría incurrido en una infracción a las normas de protección al consumidor. En tal sentido, se estima que los denunciantes no sustentaron el presunto defecto en el servicio brindado por la denunciada.
23. Por los argumentos expuestos, corresponde declarar infundada la presente denuncia contra la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que la denunciada se haya comprometido a construir una zona de *BBQ* en la terraza del edificio.

(ii) *La falta de construcción del baño en la terraza*

24. En el acta de inspección efectuada por la Secretaría Técnica se dejó constancia que no se ha concluido con la construcción del baño en la terraza, observándose la existencia de tuberías en el piso⁸.
25. Sobre el particular, tal como en el acápite anterior, de los medios probatorios aportados por las partes, no se acredita que la Inmobiliaria haya ofrecido a los denunciantes que en la terraza del edificio construiría un baño. Es decir, no han

⁷ A fojas 81 del Expediente.

⁸ A fojas 82 del Expediente.

presentado medio probatorio alguno que acredite que la Inmobiliaria se comprometió a efectuar dicha construcción.

26. Si bien existen tuberías en el piso, ello no acredita que la Inmobiliaria las haya instalado para edificar un baño en dicha zona.
27. En ese sentido, los medios probatorios que obran en el expediente no resultan ser suficientes para determinar con certeza los hechos materia de denuncia y no generan indicios de que la denunciada habría incurrido en una infracción a las normas de protección al consumidor. En tal sentido, se estima que los denunciantes no sustentaron el presunto defecto en el servicio brindado por la denunciada.
28. Por los argumentos expuestos, corresponde declarar infundada la presente denuncia contra la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que la denunciada se haya comprometido a construir un baño en la terraza del edificio.

(iii) *La falta del ascensor directo a la terraza*

29. En el acta de inspección efectuada por la Secretaría Técnica se dejó constancia que no existe una puerta conducente al ascensor en la terraza⁹.
30. Sin embargo, los denunciantes no han presentado medio probatorio alguno que acredite que la Inmobiliaria les ofreció que el ascensor del edificio iría directo a la terraza.
31. En ese sentido, en tanto los denunciantes no sustentaron el presunto defecto en el servicio brindado por la denunciada, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia en contra de la Inmobiliaria, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

De las medidas correctivas

32. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código¹⁰ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas

⁹ A fojas 82 del Expediente.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

- correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
33. Los denunciantes solicitaron, como medidas correctivas que la denunciada: (i) culmine las construcciones faltantes; y, (ii) se cambie el ascensor instalado en el edificio.
 34. Respecto a la medida correctiva (i), en tanto el extremo de la denuncia referido a la culminación de las construcciones faltantes ha sido declarado infundado, no corresponde ordenar dicha medida.
 35. De otro lado, ha quedado acreditada la infracción de la Inmobiliaria respecto a que instaló en el edificio de los denunciantes un ascensor que contenía piezas usadas, el mismo que se encuentra inoperativo.
 36. Por ello, a efectos de revertir las consecuencias derivadas de la infracción cometida por la denunciada, esta Comisión considera pertinente ordenarle, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, retire el ascensor instalado en el edificio de los denunciantes y cumpla con instalar un ascensor nuevo acorde con las especificaciones técnicas correspondientes, debiendo entregarlo debidamente operativo.
 37. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código¹¹, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción¹².

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

¹¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

38. Se precisa que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹³.

Graduación de la sanción

39. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
40. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros¹⁴.

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

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

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)

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

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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

41. En este caso, quedó acreditado que la Inmobiliaria instaló en el edificio de los denunciantes un ascensor con piezas usadas que se encuentra inoperativo, por lo que para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** se le ha causado un daño a los denunciantes, en la medida que la denunciada instaló un ascensor usado que actualmente no funciona, lo cual no les permite hacer uso del mismo. Asimismo, ello podría resultar un daño para la salud, toda vez que dicho ascensor pudo haber fallado cuando se encontraban los ocupantes del edificio en el mismo, poniendo en peligro sus vidas.
 - (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el beneficio obtenido por los denunciados está dado por el ahorro que significó el no instalar un ascensor nuevo.
 - (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector que ofrece tales productos, en la medida que el hecho de que una empresa inmobiliaria instale un ascensor con piezas usadas que no funcione, genera desconfianza en los consumidores que contratan con dichas empresas.
 - (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es baja, en tanto, los denunciantes debieron contratar a un experto para verificar que el ascensor contenía piezas usadas.
42. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
43. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110º del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
(...)

44. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con ocho (8) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

45. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁵, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
46. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por la Inmobiliaria, por lo que este Colegiado considera que se debe ordenar a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la Inmobiliaria deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a los denunciados las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00¹⁶.
47. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciados podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Epifania Hincho Ccasa, Luzmila Gregoria Ore de Solano y Daniel Alberto Anchante Llosa contra Inmobiliaria Alfaro E.I.R.L., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado no habría concluido con: (i) la construcción de la zona de BBQ en la terraza; (ii) el baño de la terraza; y, (iii) el ascensor directo a la terraza.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Epifania Hincho Ccasa, Luzmila Gregoria Ore de Solano y Daniel Alberto Anchante Llosa contra Inmobiliaria Alfaro E.I.R.L., por infracción a los artículos 11°, 18° y 19° de la Ley N° 29751,

¹⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁶ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que dicha empresa instaló un ascensor con piezas de segundo uso en el Edificio donde habitan los denunciantes, sin haber informado de ello, y además se encuentra inoperativo.

TERCERO: Ordenar a Inmobiliaria Alfaro E.I.R.L., en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, retire el ascensor instalado en el edificio de los denunciantes y cumpla con instalar un ascensor nuevo acorde con las especificaciones técnicas correspondientes, debiendo entregarlo debidamente operativo.

CUARTO: Imponer a Inmobiliaria Alfaro E.I.R.L. una multa de ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias, la cual será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷

QUINTO: Ordenar a Inmobiliaria Alfaro E.I.R.L. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

SEXTO: Disponer la inscripción de Inmobiliaria Alfaro E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113º.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

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

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

Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁸. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁹.

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

¹⁸ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

¹⁹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 266-2015/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : MIRIAM ROSARIO LA TORRE LÓPEZ (LA SEÑORA LA TORRE)
PATRICK CHARLES PETCH LEE (EL SEÑOR PETCH)
DENUNCIADOS : C y J CONSTRUCTORES Y CONTRATISTAS S.A.C (C y J)
PALMALIMA DE INVERSIONES S.A.C. (PALMALIMA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO POR
CONCILIACIÓN
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS

Lima, 26 de febrero de 2015

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 16 setiembre de 2014, complementado el 7 de octubre de 2014, los denunciantes denunciaron a C y J¹ y a Palmalima² por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Con fecha 3 de noviembre de 2010, compraron a C y J, por intermedio de Palmalima, el inmueble ubicado en Av. Cerros de Camacho N° 792, Departamento N° 403, Urb. Cerros de Camacho, Distrito de Santiago de Surco;
 - (ii) el 19 de junio de 2014, se produjo un deslizamiento de rocas que causó daños al techo metálico de su terraza, por lo que, el 4 de julio de 2014 remitieron una carta notarial a C y J solicitándole una inmediata solución al problema pues las rocas sueltas en la parte superior del cerro son un peligro para la seguridad de su familia, precisando que este problema existe desde que se mudaron al departamento; y,
 - (iii) que en anteriores oportunidades existieron deslizamientos en los cuales se rompieron 5 mamparas del departamento, pero en aquella oportunidad se repararon los daños y se colocó un mecanismo de contención en el cerro; no obstante el mismo no cumple con su función.
2. Los denunciantes solicitaron lo siguiente:

¹ RUC N° 20425567935.

² RUC N° 20518057473.

³ Publicada el 02 setiembre 2010, entró en vigencia a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

- (i) La reparación por parte de la constructora del techo metálico de su terraza, el cual en cualquier momento puede ceder a causa de los daños; y,
 - (ii) la solución definitiva por parte de la constructora de los deslizamientos de roca del cerro donde edificaron el edificio.
3. Mediante Resolución N° 2 del 23 de octubre de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió:

"(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 16 de setiembre de 2014, complementada el 7 de octubre de 2014, presentada por la señora Miriam Rosario La Torre López y el señor Patrick Charles Petch Lee contra C y J Constructores y Contratistas S.A.C. y Palmalima de Inversiones S.A.C., por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que:

- i. Los proveedores denunciados no habrían implementado los mecanismos adecuados para contener el deslizamiento de rocas, pues el instalado no cumple su función.*
- ii. El deslizamiento de rocas del cerro colindante al inmueble de los denunciados, ocurrido el 19 de junio de 2014, habría causado daños estructurales al techo metálico de su terraza.*

(...)" (sic)

4. Mediante audiencia de conciliación celebrada el 10 de febrero de 2015, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio consistente en lo siguiente:

"(...)

Luego de que ambas partes intercambiaron sus puntos de vista, éstas llegaron al siguiente acuerdo:

- 1. El estudio presentado por Palmalima de Inversiones S.A.C. (en adelante, Palmalima), relacionado a los trabajos a realizarse para evitar el desprendimiento de rocas del cerro colindante al edificio en el que habitan los denunciados, será revisado de manera conjunta por M y M Consultores S.R.L. (en adelante, M&M) y Cesel S.A. (en adelante, Cesel), quienes emitirán su conformidad respecto del estudio presentado por Palmalima, en el cual se determinarán los trabajos a realizarse para evitar la caída de rocas, el mismo que será presentado en un plazo no mayor de UN (01) MES, contado desde el día de la realización de la presente diligencia; especificando que los costos en que incurra M&M serán asumidos por Palmalima de Inversiones S.A.C., mientras que los costos en que incurra Cesel serán asumidos por la parte denunciante.*
- 2. Emitido el Informe por M&M y Cesel, se procederá a realizar los trabajos de implementación del mismo en un plazo no mayor de DOS (02) MESES, contados desde el día de la presentación del citado informe a las partes del presente procedimiento.*
- 3. Asimismo, Palmalima de Inversiones S.A.C. se compromete a realizar los trabajos de reparación del techo de la terraza de los denunciados, los mismos que se realizarán en un plazo no mayor de 15 días hábiles contados desde la presentación del informes por M&M y Cesel.*

Las partes aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento iniciado contra la parte denunciada, siendo de su responsabilidad la realización de las acciones necesarias para concretar el acuerdo adoptado en la fecha.

(...)" (sic)

ANÁLISIS

5. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual, con la intervención de un tercero neutral, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
6. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
7. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de interés privado surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor está además fundado en la tutela del interés colectivo de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar un acuerdo entre las partes, cuando se podría afectar intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente⁴.
8. La misma norma dispone que si las partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el cual tendrá efectos de transacción extrajudicial.
9. Conforme se desprende del acta de la audiencia de conciliación celebrada el 10 de febrero de 2015, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.
10. Asimismo, la Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que las presuntas infracciones se encuentran referidas a que los proveedores denunciados no habrían implementado los mecanismos adecuados para contener el deslizamiento de rocas, pues el instalado no cumple su función, lo que habría ocasionado daños al techo metálico de la terraza del inmueble de los denunciados.
11. De otra parte, de lo actuado en el expediente, no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación de carácter individual.
12. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado en contra de C y J y Palmalima, en mérito del acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

4

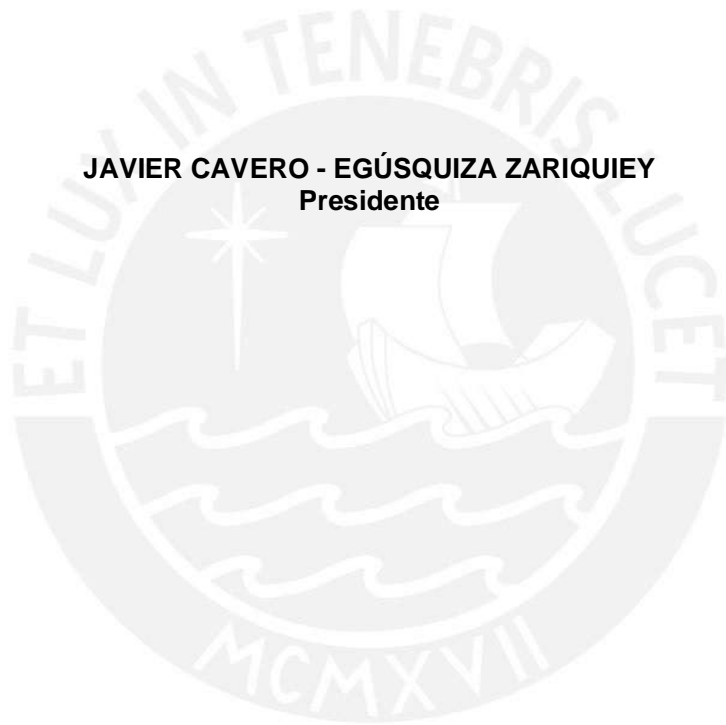
En los denominados intereses difusos, la titularidad del derecho no puede ser atribuida a alguien en particular dado que la individualización de los que "comparten" el interés afectado es muy difícil de identificar, como en el caso de las afectaciones al medio ambiente. Sin embargo, en los intereses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

SE RESUELVE:

Dar por finalizado el procedimiento iniciado por la señora Miriam Rosario La Torre López y el señor Patrick Charles Petch Lee en contra de C y J Constructores y Contratistas S.A.C. y Palmalima de Inversiones S.A.C. por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsquiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO - EGÚSQUIZA ZARIQUIEY
Presidente



RESOLUCIÓN FINAL N° 401-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : MARÍA DORA PINEDO ARÉVALO VDA. DE REYNA (LA SEÑORA PINEDO)
DENUNCIADO : INVERSIONES RUBY HILL S.A.C. (RUBY HILL)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IMPROCEDENCIA
PRESCRIPCIÓN
ACTIVIDAD : VENTA DE EDIFICIOS COMPLETOS Y PARTES DE EDIFICIOS

Lima, 18 de febrero de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 27 de diciembre de 2013, la señora Pinedo denunció RUBY HILL por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) El 11 de enero de 2011, adquirió de la empresa denunciada el departamento N° 201, ubicado en la Calle Fernando Castrat N° 414-416, Urbanización Chama, distrito de Santiago de Surco, siendo que desde la fecha de entrega se presentaron defectos en el inmueble, tales como el levantamiento de los pisos laminados, grietas y filtraciones en varios de sus ambientes, los cuales fueron comunicados verbal, telefónicamente y hasta por correo electrónico al representante legal de RUBY HILL.
 - (ii) Sólo repararon los pisos laminados y el resto de defectos quedaron pendientes; sin embargo, hasta la fecha no se había obtenido solución a los problemas mencionados, incluso había problemas en las áreas comunes, siendo el más relevante el del ascensor, el mismo que continuamente y desde la fecha de recepción del departamento, venía malográndose, encontrándose ya hacía un mes inoperativo.
 - (iii) Pese a su edad, tenía que bajar y subir escaleras desde el sótano del Edificio hasta su departamento, ubicado en el segundo piso.
2. La señora Pinedo solicitó que la empresa denunciada asuma su responsabilidad y envíe un especialista calificado para hacer todas las reparaciones que se necesitaban en el inmueble.
3. El 17 de enero de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), requirió a la señora Pinedo para que precise la fecha exacta o probable en que tuvo lugar la entrega del inmueble materia de denuncia e indique los ambientes exactos en los que se habría presentado el levantamiento de los pisos laminados, las grietas y las filtraciones.

4. El 27 de enero de 2014, la señora Pinedo presentó un escrito a través del cual indicó que la recepción de su departamento tuvo lugar el 21 de mayo de 2011. Asimismo, detalló los ambientes de su inmueble en los cuales se presentó el levantamiento de los pisos laminados, las grietas y las filtraciones.

ANÁLISIS

Sobre la prescripción de los hechos denunciados por la señora Pinedo

Marco Legal Aplicable

5. El artículo 121⁰¹ del Código, establece que las infracciones a dicha norma prescriben a los dos años, contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Asimismo, señala que para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233⁰ de la LPAG.
6. Por su parte, el artículo 233⁰² de la LPAG, contiene reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de dicho plazo. La referida norma establece que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada, siendo que dicho cómputo solo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador.
7. No obstante ello, aplicando el artículo 23⁰ del Decreto Legislativo 807 (norma de aplicación preferente por ser especial), el plazo prescriptorio en materia de protección al consumidor se suspende cuando el consumidor interpone su denuncia y no cuando el proveedor es notificado con la resolución de admisión a trámite.
8. Si la prescripción se suspendiera con la notificación de la resolución de imputación de cargos al proveedor denunciado, el consumidor denunciante tendría que

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 121⁰.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa
Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.
Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233⁰ de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

² **LEY N° 27444.- LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 233⁰.- Prescripción.-
233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.
233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.
(...)

calcular el tiempo que le tomaría a la Comisión admitir a trámite la denuncia y notificar la resolución correspondiente al proveedor para presentar su denuncia antes del vencimiento del plazo de dos años establecido en la ley³.

9. En el supuesto e hipotético negado que se considerara que existe una duda razonable sobre qué norma es la que debe aplicarse en este supuesto, lo dispuesto en el artículo 23° del Decreto Legislativo 807 debe prevalecer, pues, como se ha señalado, es lo que más beneficia a los consumidores al pretender hacer valer sus derechos ante la instancia administrativa.

Aplicación al caso concreto

10. La señora Pinedo señaló en su escrito de denuncia que, desde la fecha en que se le hizo entrega de su departamento, el mismo presentó una serie de defectos, consistentes en el levantamiento de los pisos laminados, grietas y filtraciones en varios ambientes del inmueble, los cuales fueron comunicados a la empresa denunciada sin que cumplan con reparar los desperfectos indicados en su totalidad. Asimismo, señaló que desde la fecha en que recibió su departamento, el ascensor presentó continuas fallas y a la fecha llevaba casi un mes inoperativo.
11. Por otro lado, en su escrito de fecha 27 de enero de 2014, la señora Pinedo indicó que el acto de entrega del inmueble materia de denuncia tuvo lugar el 21 de mayo de 2011.
12. De acuerdo a lo expuesto por la señora Pinedo, las infracciones alegadas radicaban en que RUBY HILL le habría entregado un inmueble con desperfectos, puesto que desde la fecha en que le fue entregado habría presentado los siguientes desperfectos:
 - (i) El levantamiento de los pisos laminados;
 - (ii) grietas en varios de sus ambientes;
 - (iii) filtraciones en varios de sus ambientes; y,
 - (iv) constantes fallas de funcionamiento en el ascensor.
13. Dicho esto, de acuerdo a la información detallada que brindó la señora Pinedo, la entrega de su inmueble tuvo lugar el 21 de mayo de 2011, señalando que desde dicha fecha se presentaron los desperfectos en el mismo.
14. Con relación a los defectos denunciados, se debe considerar para efectos de determinar el plazo prescriptorio, la información brindada por la denunciante, así como la información que consta en el Expediente. De la verificación de la información señalada, se puede apreciar que los defectos denunciados por la

³ En efecto, debe considerarse que el tiempo promedio para admitir a trámite una denuncia y notificar la imputación de cargos toma aproximadamente entre dos a cuatro semanas (o incluso más en algunos casos excepcionales, como las denuncias que incluyen solicitudes de medida cautelar). Adicionalmente, a veces es necesario efectuar requerimientos de información a los denunciantes o solicitarles la subsanación de requisitos, por lo que en muchos casos las denuncias presentadas por los consumidores con un mes (o más) de anticipación antes del término del plazo prescriptorio, podrían ser declaradas improcedentes.

señora Pinedo tuvieron lugar el 21 de mayo de 2011, esto es, desde la fecha en que se le hizo entrega del inmueble materia de denuncia. Cabe resaltar que la información relacionada con la ocurrencia de los hechos denunciados ha sido proporcionada por la propia denunciante y se encuentra consignada en los escritos que ésta presentó durante la tramitación del presente procedimiento.

15. Al respecto, la señora Pinedo tenía un plazo de dos años, contado a partir de la fecha en que tomó conocimiento de las presuntas infracciones cometidas por el proveedor, para interponer su denuncia ante la autoridad competente; sin embargo, respecto de los mismos, la denunciante interpuso su denuncia el 27 de diciembre de 2013, esto es, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio, siendo que el derecho de la denunciante para acudir ante la autoridad administrativa a efectos de hacer valer sus derechos debió ser ejercido a los dos años de conocido cada uno de los defectos alegados, es decir, cuando menos el 21 de mayo de 2013.
16. Por consiguiente, considerando que el plazo prescriptorio contemplado por las leyes de la materia es de dos años y que la denunciante interpuso su denuncia el 27 de diciembre de 2013, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo establecido respecto de los defectos señalados, corresponde declarar improcedente por prescripción en todos sus extremos la denuncia interpuesta por la señora Pinedo.

RESUELVE

PRIMERO: declarar improcedente en todos sus extremos la denuncia presentada por la señora María Dora Pinedo Arévalo Vda. de Reyna contra INVERSIONES RUBY HILL S.A.C. por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de

⁴

**LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS**

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

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

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁵.

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

VÍCTOR SEBASTIÁN BACA ONETO
Presidente



⁵

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 481-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : MANUEL EDUARDO PESTANA LÓPEZ
ALFARO Y SERGIO ANDRÉS PESTANA
LÓPEZ ALFARO (LOS SEÑORES PESTANA)
DENUNCIADO : INGENIEROS EDIFICADORES S.A.
(INGENIEROS EDIFICADORES)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN EDIFICIOS COMPLETOS
SANCIÓN : 10 UITs

Lima, 14 de mayo de 2013

ANTECEDENTES

1. Con fecha 30 de noviembre de 2012, los señores Pestana presentaron denuncia contra INGENIEROS EDIFICADORES por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando que adquirieron de la empresa denunciada el departamento signado con el N° 101, ubicado en Calle Monte Alegre N° 117 . Chacarilla del Estanque, distrito de Santiago de Surco.
2. Desde el mes de agosto de 2012, los señores Pestana vienen solicitando a INGENIEROS EDIFICADORES a efectos que reparen la fuga de agua presentada en el interior de su departamento, producida por la rotura de una tubería; no obstante ello, no han cumplido con repararla.
3. Los señores Pestana solicitaron se ordene a la denunciada:
 - (i) La reparación inmediata de la fuga de agua;
 - (ii) La instalación de materiales de calidad superior a las instaladas inicialmente;

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

- (iii) Reparar las paredes del departamento que muestran señales de humedad;
 - (iv) Cambiar los listones de madera que se encuentran humedecidos;
 - y,
 - (v) Que la denunciada cubra los costos de la estadía en un hotel de acuerdo a su condición de vida, durante el tiempo que demande la reparación de la fuga.
4. Mediante Resolución N° 1 de fecha 16 de enero de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió:

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 30 de noviembre de 2012, presentada por los señores Manuel Eduardo Pestana López Alfaro y Sergio Andrés Pestana López Alfaro contra Ingenieros Consultores S.A., por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría entregado a los denunciados un departamento de estreno con desperfecto (fuga de agua, producido por la rotura de la tubería de agua caliente) y no lo habría reparado a pesar de haber tenido conocimiento del mismo+
(õ)

5. Mediante escrito de descargos de fecha 12 de septiembre de 2012, INGENIEROS EDIFICADORES manifestó lo siguiente:
- (i) Fueron contratados por los denunciados y otros copropietarios a efectos que construyeran un Edificio conformado por ocho (8) departamentos con estacionamientos y depósitos en el semisótano.
 - (ii) Las obras obtuvieron la conformidad de la Municipalidad de Santiago de Surco, habiéndose entregado los departamentos . propiamente el de los denunciados . el 27 de mayo de 2009 y las áreas comunes del inmueble el 15 de julio de 2009.
 - (iii) Cumplieron a cabalidad el contrato de obra entregando a conformidad de todos los propietarios del Edificio las áreas comunes y cada uno de los departamentos. Asimismo, conforme les corresponde por norma, están obligados a responder por los vicios de construcción que se pudieran presentar en el inmueble por el plazo de cinco (5) años contados desde su entrega.
 - (iv) En el caso en particular, habiendo transcurrido tres (3) años desde la entrega del departamento de los denunciados, la administración del Edificio, en el mes de agosto de 2012, les comunicó que se había verificado un problema de filtración de agua en el techo del estacionamiento (que vendría a ser el piso de la sala del departamento de los denunciados), motivo por el cual en estricto cumplimiento de sus responsabilidades como constructora se apersonaron al día siguiente a verificar los hechos.

- (v) Verificada la filtración, procedieron a picar el techo del semisótano para ubicar el origen de la fuga determinándose que existía una viga que dificultaba el acceso a dicha fuga. Al ser una viga estructural del Edificio que no puede romperse, solicitaron permiso al ocupante del departamento de los denunciantes . el señor Manuel Pestana Siles (en adelante, el ocupante) . para que les permita ingresar a su vivienda para ver la posibilidad de reparar la falla desde ahí.
 - (vi) Luego de hacer una serie de trabajos, se determinó la necesidad de picar el piso del departamento de los denunciantes a fin de alcanzar la cañería y repararla, explicándosele ello al ocupante del departamento en el mes de septiembre de 2012; no obstante, se han negado a permitir el ingreso al departamento para realizar los trabajos de reparación.
 - (vii) El 12 de octubre de 2012, enviaron un correo electrónico al ocupante del departamento de los denunciantes, enumerando el tiempo y acciones a realizarse para la reparación de la fuga de agua el cual fue reiterado mediante carta de fecha 15 de octubre de 2012, no obstante ello, el ocupante respondió que la carta era insuficiente e inexacta para que les permitiera el ingreso y que además debían asumir el costo del Hotel Pardo de Miraflores durante todo el tiempo que duren los trabajos de reparación, conforme al nivel de vida que están acostumbrados.
 - (viii) Ante ello, con fecha 31 de octubre de 2012, enviaron una segunda carta detallando los trabajos a realizarse y el tiempo aproximado de los mismos, fundamentando que era innecesario que asuman el gasto del Hotel Pardo durante el tiempo de ejecución de los trabajos de reparación, solicitándole indicaran fecha para el inicio de los mismos, lo que fue reiterado mediante carta notarial de fecha 07 de noviembre de 2012.
 - (ix) En ese sentido, INGENIEROS EDIFICADORES siempre estuvo con la disposición de efectuar la reparación de la fuga de agua; sin embargo, es el ocupante del departamento de los denunciantes quien no permite el ingreso, manifestando que al encontrarse el inmueble inhabitable, se debe asumir el gasto de un hotel, de acuerdo a sus condiciones de vida.
6. Cabe precisar que el 28 de enero y 04 de marzo de 2013, a efectos de contar con mayores elementos de juicio para resolver la presente denuncia, se llevó a cabo una diligencia de *inspección ocular* al departamento de los denunciantes, ubicado en Calle Monte Alegre N° 117, Dpto. 101, Chacarilla del Estanque . distrito de Santiago de Surco,

que contó con la participación tanto del representante de los denunciantes como el representante de Ingenieros Edificadores.

7. Mediante escrito de fecha 16 de abril de 2013, INGENIEROS EDIFICADORES solicitó se le conceda el uso de la palabra.
8. En ese sentido, la Comisión considera pertinente analizar los hechos imputados en el presente procedimiento a efectos de determinar las presuntas infracciones por parte de Ingenieros Edificadores.

ANÁLISIS

Cuestión Previa

Sobre el informe oral solicitado por INGENIEROS EDIFICADORES

9. Mediante escrito de fecha 16 de abril de 2013, la empresa denunciada solicitó a la Comisión se le concediera el uso de la palabra.
10. El Artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, señala que las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión y que la denegación de dicha solicitud deberá ser debidamente fundamentada².
11. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutoria sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra. En cambio, si el caso resulta complejo y ello genera ciertas dudas en la autoridad sobre el fallo que emitirá, resultará pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida, a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular.
12. Por lo expuesto, se verifica que constituye una facultad discrecional de la Comisión conceder el uso de la palabra³. Por tanto, en el caso que

² **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**
Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.-
16.1°.- Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.
16.2°.- Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.
16.3°.- Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

³ Ello, incluso ha sido señalado por la jurisprudencia, por ejemplo, a través de la sentencia del 10 de

esta instancia considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda el uso de la palabra.

13. En el presente caso, la Comisión considera que cuenta con elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento sobre la cuestión en discusión, y dado que el no conceder el uso de la palabra a INGENIEROS EDIFICADORES no implica una afectación a su derecho, corresponde denegar la solicitud de informe oral.

Marco legal

Sobre el deber de idoneidad

14. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁴.

abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, en la que la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que: *“(%) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOPI] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)”*

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

⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 19°.- *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.*

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

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas

15. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
16. En atención a ello, en el presente caso corresponde analizar las presuntas infracciones en las que habría incurrido la empresa denunciada, conforme a la imputación de cargos efectuadas por la Secretaría Técnica.

Sobre la fuga de agua en el departamento

17. Los denunciantes manifestaron que la denunciada les entregó un departamento con fuga de agua, producida por la rotura de una tubería y no lo habrían reparado a pesar de haber tenido conocimiento del desperfecto.
18. En sus descargos, INGENIEROS EDIFICADORES indicaron que mediante reiterados comunicados (correo electrónico del 12 de octubre de 2012, carta de fecha 15 de octubre de 2012, cartas notariales de fechas 31 de octubre y 07 de noviembre de 2012) solicitaron al ocupante del departamento de los denunciantes, autorización para ingresar y realizar los trabajos de reparación, evidenciándose que siempre estuvieron con la disposición de reparar la fuga de agua; sin embargo, es el ocupante del departamento es quien no permite el ingreso, manifestando que al encontrarse el inmueble inhabitable, se debe asumir el gasto de un alojamiento (Hotel Pardo de Miraflores), de acuerdo a sus condiciones de vida.
19. Obra de fojas 105 al 107, copia del documento denominado *Informe Técnico* de fecha 30 de enero de 2013, elaborado por el Ingeniero Sanitario Freddy Gómez, en la cual se concluye lo siguiente:

III Conclusiones y Recomendaciones

- *Se debe realizar detección de la fuga mediante el método de correlación utilizando para ello equipos tipo GEOFONO; esto permitirá dilucidar el punto de fuga con la finalidad de realizar su reparación.*
- *Debe realizar evaluación estructural del techo del semisótano (õ)*

pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

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

- Debe evaluarse la afectación al piso de madera del departamento, al ser este un sistema flotante, la filtración de agua potable debe haber dañado los acabados; incluyendo en éste las paredes afectadas.+

20. Obra a fojas 108 y 109, copia del documento denominado Informe Técnico+ de fecha 30 de enero de 2013, elaborado por los Ingenieros Civiles Dante Rodríguez y Ana Coletti, en la cual se concluye lo siguiente:

III Conclusiones y Recomendaciones

Producto de esta fuga permanente de agua apreciamos:

1- Estando las tablas de madera Pumakiro permanentemente deformadas cuyo estado es irreversible y habiendo tomado tonalidades distintas a las originales (õ) se recomienda el cambio de madera machihembrada Pumakiro nueva en toda la zona para lograr uniformidad tanto en la tonalidad como en la horizontalidad del piso, para que la estética sea perfecta y uniforme a la vista como fue al momento de la entrega del departamento+.

21. Obra a fojas 62, 63 y del 130 al 132, las Actas de Inspección Ocular, de fechas 28 de enero y 04 de marzo de 2013, realizado al departamento de los denunciantes, en la que se verificó lo siguiente:

Sobre la existencia de la fuga de agua en el departamento de los denunciantes, producida por la rotura de una tubería de agua caliente:

SI (X) NO ()

Observación:

Se verificó la existencia de una fuga de agua que desemboca en el nivel del estacionamiento. No se observó una fisura proveniente de una parte específica de las tuberías

Sobre la existencia de daños colaterales producidos como consecuencia de la fuga de agua:

Observación:

Respecto de la muestras de humedad en las paredes de la sala de estar, pasadizo de ingreso a dormitorios y dormitorio principal

SI (X) NO ()

Respecto a las muestras de humedad en los listones de madera ubicados en la sala de estar, pasadizo de ingreso a dormitorios y dormitorio principal

SI (X) NO ()

Se verificó la existencia de deformaciones en uno de los listones de madera ubicado en el pasadizo de ingreso a los dormitorios, no se verificó dicha muestra en la sala de estar ni en el dormitorio principal+.

22. En ese orden de ideas y de los medios probatorios obrantes en autos, ha quedado evidenciado que ambas partes aceptan la relación de consumo generada por la construcción del departamento signado con el N° 101, ubicado en Calle Monte Alegre N° 117 . Chacarilla del Estanque, distrito de Santiago de Surco, así como que - a partir del mes de agosto de 2012 - presentó fuga de agua producida por la rotura de una tubería.

23. Por su parte, la denunciada manifestó que mediante reiterados comunicados (correo electrónico del 12 de octubre de 2012, carta de fecha 15 de octubre de 2012, cartas notariales de fechas 31 de octubre y 07 de noviembre de 2012) solicitaron al ocupante del departamento de los denunciados, autorización para ingresar y realizar los trabajos de reparación; sin embargo, no presentaron los medios de prueba a efectos de acreditar: (i) la existencia de las referidas comunicaciones dirigidas a los denunciados o al ocupante del inmueble; (ii) que efectivamente éstas comunicaciones hubieran sido recibidas; y, (iii) que los denunciados se hubieran negado a autorizar el inicio de los trabajos de reparación.
24. Cabe precisar que obra en el expediente copia de las cartas (05 de diciembre de 2012 y 08 de marzo de 2013, cuando la denuncia había sido presentada) remitidas al ocupante del departamento de los denunciados, las que son de fechas posteriores a las comunicaciones que inicialmente manifestaron haber cursado.
25. De la revisión de los Informes Técnicos presentados por los denunciados en calidad de medio probatorio se verifica concluyen lo siguiente: (i) la existencia de la fuga de agua producida por la rotura de una tubería; y, (ii) los daños colaterales ocasionados producto de la fuga de agua que afectó parte de las paredes como los listones de madera Pumakiro del piso del departamento de los denunciados, hechos que han quedado acreditados con las diligencias de Inspección Ocular realizadas al departamento de los denunciados el 28 de enero y 04 de marzo de 2013, respectivamente.
26. Cabe precisar que si bien un proveedor de servicios de construcción de edificios no puede asegurar a los clientes que sus inmuebles no presentarán falla alguna; sin embargo, de producirse ésta, es su obligación repararla oportuna y adecuadamente en cumplimiento de sus obligaciones.
27. Asimismo, un consumidor en general, esperaría que si adquiere un departamento nuevo, éste no presente ningún desperfecto y, de ser el caso, que sea reparado inmediatamente y de manera adecuada.
28. En ese orden de ideas y habiendo quedado acreditada la existencia de la fuga de agua, INGENIEROS EDIFICADORES debió solucionarla, más aún considerando que tomó conocimiento del mismo en el mes de agosto de 2012 (*conforme ha sido aceptado en sus descargos*); no obstante ello, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite la reparación.
29. En consideración de los hechos expuestos en los párrafos precedentes, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

Sobre las medidas correctivas

30. Los artículos 114º, 115º y 116º del Código,¹¹ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
31. Los denunciante solicitaron en calidad de medida correctiva que se ordene a INGENIEROS EDIFICADORES lo siguiente. (i) la reparación inmediata de la fuga de agua; (ii) la instalación de materiales de calidad superior a las instaladas inicialmente; (iii) reparar las paredes del departamento que muestran señales de humedad; (iv) cambiar los listones de madera que se encuentran humedecidos; y, (v) que la denunciada cubra los costos de la estadía en un hotel de acuerdo a su condición de vida, durante el tiempo que demande la reparación de la fuga.
32. En ese sentido, en relación al punto (i), (ii), (iii) y (iv), acorde con lo analizado en la presente denuncia, y a fin de revertir los efectos de la conducta infractora, la Comisión considera que corresponde ordenar a la denunciada como medida correctiva para que en plazo de veinte (20) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:
- (i) reparar la fuga de agua;
 - (ii) emplear materiales cuya calidad garanticen que dicha fuga de agua no vuelva a producirse;
 - (iii) reparar las paredes del departamento que fueron afectadas por la filtración de agua;
 - (iv) cambiar los listones de madera que fueron afectados por la filtración de agua.
33. Asimismo, en relación al punto (v), acorde con lo analizado en la presente denuncia y considerando que durante el tiempo que tome la reparación de la fuga de agua del departamento de los denunciante . el inmueble no podrá ser habitado y disfrutado en las condiciones normales para los fines que fue adquirido - como consecuencia de los trabajos que se realizarán, la Comisión considera que corresponde ordenar a Ingenieros Edificadores como medida correctiva que alternativamente, a elección de los denunciante y durante el tiempo que demande la reparación de la fuga de agua: (i) cumpla con cubrir el costo del alquiler de un departamento amoblado, ubicado en la Urbanización Chacarilla del Estanque, la misma que deberá ser de similares características al

inmueble propiedad de los señores Pestana⁵; o, (ii) cumpla con pagar el costo de alojamiento en un Hotel a elección del denunciado, dentro de una lista de cinco (5) hoteles que deberá ser propuesta por los denunciantes indicando los precios de las habitaciones, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.

34. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁶, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción⁷.
35. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁸.

⁵ A modo referencial, ver página web de Urbania . buscador inmobiliario, en la siguiente dirección electrónica: <http://urbania.clasificados.pe/alquiler/departamentos-en-santiago-de-surco-en-lima-1>
El costo promedio de alquiler de inmuebles sin amoblar, propiamente departamentos en la zona ubicada en Chacarilla del Estanque . distrito de Santiago de Surco (con un área de 200 a 300 mt2 - menos de 5 años de uso) es de entre S/. 10 000,00 a S/. 12 000,00 nuevos soles.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(ò) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (ò)

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras
(ò)
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

Graduación de la sanción

36. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.
37. El artículo 112º del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁹.

Sobre la fuga de agua en el departamento de los denunciantes

38. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
 - (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha evidenciado el daño causado a los denunciantes, toda vez que INGENIEROS EDIFICADORES le construyó un departamento que presentó desperfectos (*fuga de agua producida por la rotura de una tubería*) que no fue reparado, lo que impidió a los señores Pestana que hicieran uso adecuado del inmueble para los fines que fue adquirido.
 - (ii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido daño al mercado y por tanto desconfianza en los consumidores quienes esperarían que al contratar la construcción de un inmueble, éste no presente desperfectos y, de presentarlos, que éstos sean reparados adecuada y oportunamente.
 - (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, cualquier consumidor pondría en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de idoneidad en los bienes que adquiere, referida a los desperfectos detectados en su inmueble y la falta de reparación de los mismos.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Artículo 41º A.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

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

39. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° de La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, La Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
40. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer una multa ascendente a DIEZ (10) UIT.

Sobre las costas y costos del procedimiento

41. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
42. En la medida que ha quedado evidenciado que INGENIEROS EDIFICADORES incurrió en infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a los denunciados las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00¹¹.
43. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los señores Pestana podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

RESUELVE

PRIMERO: declarar fundada la denuncia presentada por los señores Manuel Eduardo Pestana López Alfaro y Sergio Andrés Pestana López Alfaro en contra de Ingenieros Edificadores S.A. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la denunciada entregó a los denunciados un

¹⁰ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

¹¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

departamento con desperfecto (fuga de agua producida por la rotura de una tubería) y no lo habría reparado a pesar de haber tenido conocimiento del mismo.

SEGUNDO: ordenar a Ingenieros Edificadores S.A. en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con: (i) reparar la fuga de agua; (ii) emplear materiales cuya calidad garanticen que dicha fuga de agua no vuelva a producirse; (iii) reparar las paredes del departamento que fueron afectadas por la filtración de agua; y (iv) cambiar los listones de madera que fueron afectados por la filtración de agua.

TERCERO: ordenar a Ingenieros Edificadores S.A. en calidad de medida correctiva que, alternativamente: (i) a elección de los denunciante y durante el tiempo que demande la reparación de la fuga de agua, cumpla con cubrir el costo del alquiler de un departamento amoblado, ubicado en la Urbanización Chacarilla del Estanque, la misma que deberá ser de similares características al inmueble propiedad de los señores Pestana; o, (ii) cumpla con pagar el costo de alojamiento en un Hotel a elección del denunciado, dentro de una lista de cinco (5) hoteles que deberá ser propuesta por los denunciante indicando los precios de las habitaciones, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.

CUARTO: sancionar a Ingenieros Edificadores S.A. con una multa ascendente a DIEZ (10) UIT¹². Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: ordenar a Ingenieros Edificadores S.A. para que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a los señores Manuel Eduardo Pestana López Alfaro y Sergio Andrés Pestana López Alfaro las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00 nuevos soles; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciante podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

SEXTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se

¹² Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI . sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹³. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁴, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁵.

SÉPTIMO: disponer la inscripción de Ingenieros Edificadores S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶.

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

¹³ **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-** Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

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

%Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.+

¹⁴ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.-** Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 212°.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

RESOLUCIÓN FINAL N° 741-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : ANNA SAGI BENEDEK (LA SEÑORA SAGI)
DENUNCIADA : INVERSIONES INMOBILIARIAS DE LA HISPANIA S.A.
(LA HISPANIA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ATENCIÓN A RECLAMOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES
SANCIÓN : 2,5 UIT

Lima, 18 de junio de 2013

ANTECEDENTES

1. El 14 de diciembre de 2012, la señora Sagi interpuso una denuncia contra LA HISPANIA por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) El 9 de mayo de 2011, adquirió de la denunciada el departamento N° 602, Torre 1, los estacionamientos N° 22 y N° 23 y el depósito N° 47 ubicados en el Edificio situado en la esquina del Jr. Tomasal con la Calle Las Laderas de las Casuarinas, Urbanización Huertos de San Antonio, Santiago de Surco.
 - (ii) La entrega de dichos inmuebles no se efectuó cumpliendo con la formalidad establecida en el contrato de compraventa, esto es, mediante la suscripción del acta de entrega respectiva, por lo que no pudo dejar constancia de las observaciones, referidas a que no se realizaron los acabados en la cocina, baños, dormitorios, sala comedor, pisos, cielorraso tarrajado pintado y con moldura decorativa, muros con papel mural y contrazócalo en madera en color similar al piso laminado.
 - (iii) Luego de efectuada la entrega del departamento y cuando no había transcurrido ni un año desde su construcción, el mismo presentó rajaduras en las paredes de la sala y del dormitorio principal, así como en el suministro de agua y desagüe.
 - (iv) Efectuó un reclamo a la denunciada mediante carta notarial de fecha 11 de octubre de 2012; sin embargo, ésta no cumplió con dar respuesta a la misma.
2. La señora Sagi solicitó que la denunciada en calidad de medidas correctivas cumpla con: (i) reparar los muros de su inmueble y cumpla con culminar los acabados establecidos en el Anexo 1 del contrato de compraventa que celebró; (ii) cumpla con el pago de una indemnización ascendente al 25% del valor del inmueble por los daños y molestias causados, lucro cesante y daño emergente; y, (iii) cumpla con el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

M-CPC-05/1A

3. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), mediante Resolución N° 1 de fecha 9 de enero de 2013, estableció como hechos imputados los siguientes:

Í PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 14 de diciembre de 2012 presentada por la señora Anna Sagi Benedek contra Inversiones Inmobiliarias de la Hispania S.A. por:

- (i) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Inversiones Inmobiliarias de la Hispania S.A.:
- habría vendido a la señora Anna Sagi Benedek un inmueble que presentó rajaduras en las paredes de la sala y del dormitorio principal, así como en el suministro de agua y desagüe; y,
 - no habría cumplido con realizar la entrega de dicho inmueble respetando la formalidad establecida en el contrato de compraventa celebrado, esto es, mediante la suscripción del acta de entrega respectiva, por lo que no pudo dejar constancia de las observaciones referidas a que no se realizaron los acabados en la cocina, baños, dormitorios, sala comedor, pisos, cielorraso tarrajado pintado y con moldura decorativa, muros con papel mural y contrazócalo en madera en color similar al piso laminado, según lo establecido en el Anexo B del mencionado contrato.
- (ii) Presunta infracción del artículo 24°.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Inversiones Inmobiliarias de la Hispania S.A. no habría cumplido con dar respuesta al reclamo presentado por la denunciante mediante carta notarial de fecha 11 de octubre de 2012.Í (sic)

4. El 18 de febrero de 2013, LA HISPANIA presentó su escrito de descargos, indicando que:

- (i) La señora Sagi recibió los inmuebles materia de denuncia el 10 de octubre de 2011, suscribiendo dos actas de entrega en señal de conformidad y sin dejar constancia de observaciones.
- (ii) Sostuvo conversaciones con la señora Sagi a efectos de subsanar las rajaduras de las paredes de la sala y el dormitorio principal del departamento; sin embargo, no pudo llegar a un acuerdo con la denunciante.

5. El 22 de febrero de 2013, un representante de la Secretaría Técnica realizó una diligencia de inspección en el inmueble materia de denuncia, oportunidad en la que se efectuó una verificación relacionada con los hechos denunciados, levantándose la correspondiente acta de inspección, la misma que fue puesta en conocimiento de las partes.

6. El 13 de marzo de 2013, la señora Sagi presentó un nuevo escrito indicando que las actas de entrega las suscribió en la oficina de la denunciada; por lo que, en dichas circunstancias, le fue imposible advertir los defectos de los inmuebles materia de denuncia. Asimismo, señaló que en ningún momento sostuvo conversaciones con la denunciada.

7. Finalmente, el 9 de abril de 2013, la denunciada presentó un escrito en el cual señaló que era falso lo alegado por la señora Sagi respecto a que habría suscrito las actas de entrega en la oficina de LA HISPANIA, y que tuvo la oportunidad de formular cualquier observación antes de firmar el acta. Asimismo, indicó que las conversaciones para efectos de subsanar los defectos del departamento, las sostuvo con la hija de la señora Sagi.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

8. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹.

¹ Los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor señalan que:

%Artículo 18º.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19º.- Obligación de los proveedores

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

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

En materia de idoneidad, se tiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

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

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un

9. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
10. Considerando que se ha imputado a LA HISPANIA dos hechos como presuntas infracciones al deber de idoneidad, corresponde proceder a la evaluación de cada uno de ellos de manera independiente.
 - (i) *Sobre el hecho consistente en que LA HISPANIA habría vendido a la señora Sagi un inmueble que presentó rajaduras en las paredes de la sala y del dormitorio principal, así como en el suministro de agua y desagüe*
11. La señora Sagi denunció que en menos de un año de entregado el departamento, se presentaron rajaduras en: (i) las paredes de la sala; (ii) las paredes del dormitorio principal; y, (iii) el suministro de agua y desagüe.
12. Por su lado, LA HISPANIA indicó que con la finalidad de reparar los mencionados desperfectos sostuvo diversas conversaciones con la denunciante, no llegando a formalizar acuerdo alguno.
13. Como se ha indicado anteriormente, para verificar la existencia de responsabilidad administrativa, salvo en casos muy excepcionales, corresponde al consumidor acreditar el defecto en el producto o en la prestación del servicio, luego de lo cual corresponderá al proveedor demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, ello demostrando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado. Dicho esto, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba², la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, siendo en este caso de la siguiente manera:
 - (i) Acreditación del defecto: corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) Imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

² Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 196º del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

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

14. Al respecto, cabe señalar que en la inspección llevada a cabo el 22 de febrero de 2013, según consta en la respectiva acta, se verificaron rajaduras a lo largo de las paredes de la sala y del dormitorio principal. Asimismo, se dejó constancia en la mencionada acta de inspección, que la señora Sagi al denunciar rajaduras en el suministro de agua y desagüe se refirió a las rajaduras del lavadero del baño, siendo que las mismas también fueron verificadas en dicha inspección.
15. LA HISPANIA suscribió el acta de inspección en señal de conformidad y no presentó observación alguna a la misma.
16. En virtud de lo señalado, la Comisión considera que se ha acreditado la existencia de los defectos consistentes en: (i) rajaduras en las paredes de la sala; (ii) del dormitorio principal; y, (iii) en el suministro de agua y desagüe. En ese sentido, corresponde verificar la existencia de responsabilidad respecto de tales defectos y si éstos son atribuibles a la empresa denunciada.
17. En ese sentido, de lo señalado por LA HISPANIA en sus descargos, se puede inferir que, al pretender la propia denunciada reparar las rajaduras que se presentaron en menos de un año desde la entrega del bien, estaría reconociendo que se trataría de imperfecciones en el departamento, el mismo que debió ser construido con el material adecuado para evitar dichos defectos.
18. Así, la denunciada señaló en uno de los correos electrónicos enviado a la hija de la denunciante que, las mencionadas rajaduras, si bien no se presentan en todos los muros de los últimos pisos y no comprometen la seguridad estructural del edificio, representan un problema estético. Es decir, la propia denunciada reconoció que dichas rajaduras constituían un problema, el mismo que sería de su responsabilidad, por cuanto se entiende que debió entregar el departamento en buen estado de construcción.
19. Sobre la base de lo expuesto y, en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, la Comisión considera que corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia presentada contra LA HISPANIA, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida de haberse verificado que el inmueble que vendió a la señora Sagi presentó rajaduras en: (i) las paredes de la sala; (ii) las paredes del dormitorio principal; y, (iii) el suministro de agua y desagüe.
 - (ii) *Sobre el hecho consistente en que LA HISPANIA no habría cumplido con realizar la entrega del inmueble materia de denuncia respetando la formalidad establecida en el contrato de compraventa celebrado con la señora Sagi*
20. Respecto a este extremo, la señora Sagi señaló que LA HISPANIA no cumplió con otorgarle el acta de entrega en el lugar en donde se ubican los inmuebles materia de denuncia, sino que lo hizo en su oficina, por lo que no pudo verificar si los inmuebles cumplían con las características establecidas en el contrato.
21. Por su parte, LA HISPANIA indicó que le otorgó a la señora Sagi dos actas de entrega el 10 de octubre de 2011, las mismas que fueron suscritas por ambas partes en señal de conformidad, documentos en los que no se consignó observación alguna por parte de la denunciante.

22. Al respecto, obra en el Expediente dos actas de entrega suscritas con fecha 10 de octubre de 2011, por ambas partes. Con la primera se dejó constancia de la entrega del departamento materia de denuncia, mientras con la segunda se dejó constancia de la entrega de los estacionamientos y el depósito.
23. Asimismo, cabe señalar que no se desprende del contenido de dichas actas el lugar en el que fueron suscritas ni en el que fueron entregadas las mismas. Sin embargo, la propia suscripción es prueba de que la denunciante tuvo a su disposición las actas y pudo dejar constancia de los defectos que hubiese encontrado, no habiéndose acreditado que dicha suscripción fue efectuada en un lugar distinto al de la ubicación de los inmuebles.
24. En efecto, lo alegado por la señora Sagi . respecto a que no tuvo la oportunidad de dejar constancia en las actas de las observaciones referidas a que no se realizaron los acabados en distintos ambientes del departamento. ha quedado desvirtuado, en tanto se ha acreditado en el presente procedimiento que la señora Sagi tuvo a su disposición las actas de entrega, en las cuales pudo haber dejado constancia de alguna observación.
25. En ese sentido, en virtud a los argumentos expuestos, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia interpuesta contra LA HISPANIA, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada le otorgó a la señora Sagi las actas de entrega de los inmuebles materia de denuncia, teniendo la oportunidad esta última de dejar constancia de alguna observación referida a los acabados de los distintos ambientes del departamento.

Sobre el deber de atención a los reclamos

26. Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
27. Respecto a este extremo de la denuncia, la señora Sagi denunció que LA HISPANIA no cumplió con dar respuesta a su reclamo de fecha 11 de octubre de 2012, el mismo que fue recibido por la denunciada el 15 de octubre de 2012.
28. Por su parte, la denunciada no se pronunció al respecto. Asimismo, se ha verificado³ que, en efecto, la señora Sagi presentó un reclamo con fecha 15 de octubre de 2012, a través de una carta notarial, indicando que el departamento materia de denuncia presentó anomalías y que a dicha fecha la denunciada no había solucionado los problemas.

³ Ver fojas 23 y 24 del Expediente.

29. Sin embargo, no obra medio probatorio en el Expediente que acredite que la empresa denunciada contestó el mencionado reclamo dentro del plazo de los treinta días calendario.
30. Por consiguiente, esta Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, por infracción del artículo 24.1° del Código, en tanto ha quedado acreditado que LA HISPANIA no cumplió con atender el reclamo de fecha 11 de octubre de 2012, presentado por la señora Sagi.

Sobre las medidas correctivas

31. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código⁴, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
32. Del escrito de denuncia, se desprende que la señora Sagi solicitó que la denunciada: (i) cumpla con reparar los muros de su inmueble y que cumpla con los acabados establecidos en el Anexo B del contrato de compraventa; y, (ii) pague una indemnización ascendente al 25% del valor del inmueble por los daños y molestias causados, lucro cesante y daño emergente.
33. De la revisión de los medios probatorios se ha determinado que la empresa denunciada tiene responsabilidad administrativa respecto de los hechos consistentes en: (i) la venta de un departamento que en menos de un año de entregado presentó rajaduras en las paredes de la sala; (ii) la venta de un departamento que en menos de un año de entregado presentó rajaduras en el dormitorio principal; (iii) la venta de un departamento que en menos de un año de entregado presentó rajaduras en el suministro de agua y desagüe; y, (iv) el incumplimiento de la atención del reclamo del 11 de octubre de 2012.
34. En virtud de ello, esta Comisión considera que corresponde ordenar en calidad de medidas correctivas que, en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, LA HISPANIA cumpla con:

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

- (i) Subsanan las rajaduras presentadas en las paredes de la sala del departamento;
 - (ii) subsanan las rajaduras presentadas en el dormitorio principal del departamento; y,
 - (iii) subsanan las rajaduras presentadas en el suministro de agua y desagüe (lavadero del baño) del departamento.
35. Respecto a la solicitud de la denunciante de que se le ordene a LA HISPANIA el pago de una indemnización ascendente al 25% del valor del inmueble por los daños y molestias causados, lucro cesante y daño emergente, cabe señalar que no constituye una facultad del INDECOPI ordenar el pago de indemnizaciones, en tanto esta potestad resulta ser competencia exclusiva de los órganos jurisdiccionales.
36. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la señora Sagi deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción⁶.
37. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁷.

Graduación de la Sanción

38. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa por parte de LA HISPANIA, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

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

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(ō)

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

Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

39. El artículo 112° del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁸.

(i) *Sobre los desperfectos en el departamento*

40. Para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en este extremo es el perjuicio ocasionado a la propiedad de la denunciante, en la medida que la empresa denunciada le vendió un departamento que en menos de un año presentó rajaduras en las paredes de la sala, en el dormitorio principal y en el suministro de agua y desagüe, desperfectos que impidieron que la denunciante goce plenamente de un inmueble en condiciones adecuadas.

41. La probabilidad de detección es alta, pues en casos como el que es materia de denuncia, los denunciantes cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la Comisión el defecto materia de denuncia, con la finalidad que las empresas denunciadas cumplan con atender sus pretensiones.

42. El beneficio ilícito obtenido por LA HISPANIA es el ahorro conseguido al no haber efectuado los egresos correspondientes para emplear los materiales de construcción adecuados que eviten la presencia de rajaduras en menos de un año después de la entrega del inmueble.

43. Por otro lado, para determinar la sanción aplicable, es importante que la autoridad administrativa verifique que ésta tenga un real efecto disuasivo, tal como lo establece la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Por ello, considerando estos factores de graduación, previstos en los numerales 2° y 4° del artículo 112° del Código, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer las siguientes multas:

Infracciones	Multa
1. Venta de un departamento con rajaduras en las paredes de la sala	0.5 UIT
2. Venta de un departamento con rajaduras en el dormitorio principal	0.5 UIT
3. Venta de un departamento con rajaduras en el suministro de agua y desagüe	0.5 UIT

(ii) *Sobre la falta de respuesta al reclamo presentado por la denunciante*

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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

(ó)

44. En el presente caso, el beneficio ilícito esperado por LA HISPANIA se encuentra constituido por el ahorro obtenido al no haber capacitado adecuadamente a su personal para efectos de que atiendan los reclamos de sus clientes.
45. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:
- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado a la denunciante, quien no pudo obtener una respuesta oportuna a su reclamo, lo que le hubiese permitido conocer alternativas de solución a los defectos que se presentaron en su departamento.
 - **Daño al mercado:** se ha producido daño al mercado, en la medida que cualquier entidad que brinda servicios de construcción y edificación puede perder credibilidad y confianza ya que con prácticas como ésta, los consumidores son inducidos a pensar que tales entidades podrían incurrir en los mismos actos y en ese sentido, no atender los reclamos relacionados con los productos o servicios que ponen en el mercado.
46. Por lo expuesto, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a LA HISPANIA una multa ascendente a UNA (1) UIT.
- (iii) *Multa Final*
47. Considerando las sanciones individuales verificadas para cada tipo de infracción, la Comisión considera que debe sancionarse a LA HISPANIA con una multa final ascendente a DOS Y MEDIA (2,5) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

48. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubieran incurrido la denunciante o el INDECOPI.
49. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por LA HISPANIA, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la señora Sagi las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/. 36,00.
50. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Sagi podrá solicitar el reembolso de los montos

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE

PRIMERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Anna Sagi Benedek en contra de Inversiones Inmobiliarias de la Hispania S.A. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a las rajaduras de las paredes de la sala, del dormitorio principal y las del suministro de agua y desagüe.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Anna Sagi Benedek en contra de Inversiones Inmobiliarias de la Hispania S.A. por infracción al artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la falta de atención al reclamo de fecha 11 de octubre de 2012, presentado por la denunciante.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Anna Sagi Benedek en contra de Inversiones Inmobiliarias de la Hispania S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la formalidad establecida en el contrato para la entrega de los inmuebles.

CUARTO: ordenar a Inversiones Inmobiliarias de la Hispania S.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Subsanan las rajaduras presentadas en las paredes de la sala del departamento;
- (ii) subsanan las rajaduras presentadas en el dormitorio principal del departamento; y,
- (iii) subsanan las rajaduras presentadas en el suministro de agua y desagüe (lavadero del baño) del departamento.

QUINTO: sancionar a Inversiones Inmobiliarias de la Hispania S.A. con una multa de DOS Y MEDIA (2,5) UIT¹⁰, la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: disponer la inscripción de Inversiones Inmobiliarias de la Hispania S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹¹.

¹⁰ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

SÉPTIMO: ordenar a Inversiones Inmobiliarias de la Hispania S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la señora Anna Sagi Benedek las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Anna Sagi Benedek podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

OCTAVO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹². Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹³.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Sr. Javier Cavero Ë Egúsqüiza Zariquiey.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

¹²

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

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

%Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.+

¹³

LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

M-CPC-05/1A

RESOLUCIÓN FINAL N° 814-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : MARÍA CECILIA URBANO REVILLA
(LA SEÑORA URBANO)
DENUNCIADA : MARÍA KATIUSKA FALCIANI BRAVO
(LA SEÑORA FALCIANI)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SERVICIOS INMOBILIARIOS

MULTA: 3 UIT

Lima, 9 julio de 2013

ANTECEDENTES

1. El 4 de enero de 2013, complementado con el escrito del 16 de enero de 2013, la señora Urbano denunció a la señora Falciani por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) En 21 de septiembre de 2011, adquirió de la señora Falciani el Departamento N° 401 y el Estacionamiento N° 6 ubicados en “El Edificio Residencial Lupino” de la Calle Allamanda Manzana C, Lote 6, Sección N° 2, Urb. Floresta de Monterrico, distrito de Santiago de Surco, el mismo que viene habitando desde marzo del 2012.
 - (ii) Pese a que efectuó el pago según lo acordado, la denunciada no ha cumplido con efectuar las reparaciones que se han presentado. Los arreglos que debían efectuarse en el referido departamento son los siguientes:
 - (i) Arreglar todas las fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento.
 - (ii) Cambiar el medidor principal de agua.

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

- (iii) La colocación de 9 tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los 4 baños.
- (iv) La colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina.
- (v) La colocación de 3 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería.
- (vi) La colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma.
- (vii) Cambiar las chapas manchadas de pintura en las 9 puertas del departamento por otras nuevas, brillantes y de mejor calidad.
- (viii) Cambiar la puerta principal que presentaba un polvillo por una con mejor calidad de madera y con el acabado ofrecido.
- (ix) Cambiar los escalones de la escalera interior que conduce a la terraza que se encuentran cuarteados por otros de mejor calidad.
- (x) Arreglar el parquet levantado de la sala cerca de la mampara.

2. Mediante Resolución N° 2 del 13 de febrero de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia contra la señora Falciani y resolvió lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 4 de enero de 2013, complementado con el escrito del 16 de enero de 2013, presentada por la señora María Cecilia Urbano Revilla de Coello contra la señora María Katuska Falciani Bravo por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 79º numeral 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría entregado a la denunciante un departamento con desperfectos y sin realizar las correspondientes reparaciones que se detallan a continuación:

- (i) *Arreglar todas las fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento.*
- (ii) *Cambiar el medidor principal de agua.*
- (iii) *La colocación de 9 tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los 4 baños.*
- (iv) *La colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina.*
- (v) *La colocación de 3 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería.*
- (vi) *La colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma.*
- (vii) *Cambiar las chapas manchadas de pintura en las 9 puertas del departamento por otras nuevas, brillantes y de mejor calidad.*
- (viii) *Cambiar la puerta principal que presentaba un polvillo por una con mejor calidad de madera y con el acabado ofrecido.*
- (ix) *Cambiar los escalones de la escalera interior que conduce a la terraza que se encuentran cuarteados por otros de mejor calidad.*
- (x) *Arreglar el parquet levantado de la sala cerca de la mampara”.*

3. Mediante escrito de fecha 26 de febrero de 2013, la señora Falciani presentó sus descargos y señaló que:

M-CPC-05/1A

- (i) La denunciante nunca le comunicó algún reclamo respecto a los acabados de su departamento, recién ha tomado conocimiento de los hechos a través de la presente denuncia.
 - (ii) De acuerdo a la cláusula séptima del contrato de compraventa la denunciante contaba con un plazo de 90 días desde la fecha de entrega del departamento para comunicar cualquier observación del inmueble.
 - (iii) En la hoja de acabados anexa al contrato de compraventa no se mencionó ninguna tapa para las llaves de las áreas de servicio.
 - (iv) De las fotografías presentadas por la denunciante no se observa que los escalones de las escaleras estén cuarteados.
 - (v) El reclamo sobre la puerta principal es un reclamo fuera de contexto porque la denunciante solicitó que se instale una puerta de cedro cuando la puerta que obra en el departamento es de dicha madera.
 - (vi) El parquet del piso de la sala se encuentra levantado por el mal uso e inadecuado mantenimiento que la denunciante le había dado.
 - (vii) Es probable que hayan manipulado el medidor de agua para que no registre el consumo real.
 - (viii) Sobre las nueve (9) chapas, es preciso mencionar que el mismo no cuestiona su funcionamiento sino el hecho que estén manchadas con pintura, lo cual podría haber sido ocasionado por la denunciante.
 - (ix) Respecto a las fisuras y grietas estas pueden ser propias del asentamiento de la construcción del edificio sobre el terreno, lo cual se da en todas las construcciones nuevas y se presentan en un periodo de un año.
4. A través del escrito de fecha 18 de marzo de 2013, la señora Urbano acotó que la denunciada nunca emitió un Acta de Entrega del departamento como se dispuso en la cláusula séptima del contrato de compraventa del inmueble, motivo por el cual sus reclamos respecto a los desperfectos en el departamento fueron presentados de forma personal a la denunciada.
 5. El 13 de mayo de 2013, se llevó a cabo una inspección al departamento de la denunciante con la participación de ambas partes del procedimiento, dejándose constancia de lo visualizado en la respectiva acta que obra en el expediente.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre las imputaciones realizadas

6. Mediante Resolución N° 2 del 13 de febrero de 2013 la Secretaría Técnica imputó como presuntos hechos infractores los siguientes:
7. Tal como se ha señalado en los antecedentes, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 2, imputó a título de cargo de la señora Falciani las presuntas infracciones de los artículos 18º, 19º y 79º numeral 2 del Código. Sin embargo, luego de evaluar los hechos denunciados por la señora Urbano, se ha podido verificar que estos se encuentran referidos únicamente a la presunta infracción a los artículos 18º, 19º del Código, más no a al artículo 79º numeral 2 de dicho

- cuerpo normativo, referido a la posibilidad de expresar su desaprobación sobre los desperfectos advertidos en el inmueble adquirido.
8. Ello, en la medida que la señora Urbano cuestionó la idoneidad del inmueble vendido por el denunciado y no alguna restricción que haya tenido para presentar su desaprobación sobre los desperfectos o deficiencias advertidas en el inmueble, hecho previsto en el artículo 79º numeral 2 del Código.
 9. En ese sentido, este Colegiado considera que únicamente corresponde efectuar el análisis sobre la presunta vulneración a los artículos 18º y 19º del Código por parte de la señora Falciani, dejando de lado el análisis del artículo 79º numeral 2 del mismo cuerpo legal.

Sobre el deber de idoneidad

10. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor².
11. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
 - (i) Sobre las fisuras y grietas en las paredes de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna
12. La señora Urbano manifestó que la señora Falciani entregó el departamento con desperfectos y no cumplió con efectuar los arreglos de todas las fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento.
13. Por su parte, la señora Falciani indicó que las fisuras y grietas son propias del asentamiento de la construcción del edificio sobre el terreno, lo cual se da en todas las construcciones nuevas.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 18º.- Idoneidad

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

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

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

14. Sobre el particular, cabe mencionar que la denunciante presentó como medio de prueba la Carta N° 0430-2013/CP/CDL/CIP de fecha 19 de febrero de 2013, mediante la cual el Centro de Peritaje del Colegio de Ingenieros de Lima atiende su solicitud a efectos que se nombre un perito y compruebe la existencia de fisuras en su departamento; sin embargo, dicho medio probatorio sólo es una solicitud para efectuar una pericia y no un informe pericial como lo alegó la denunciante.
15. Obra en el expediente un CD presentado por la denunciante que contiene fotografías donde se visualizan fisuras y grietas en paredes; sin embargo, de dichas fotografías no se puede advertir si las mismas corresponden a grietas y fisuras de las habitaciones del departamento de la denunciante.
16. No obstante, a fin de contar con mayores elementos de juicio la Secretaría Técnica llevó a cabo una diligencia de inspección el 13 de mayo de 2013, en la que según la respectiva acta se dejó constancia de lo siguiente:

*“(…)
Las fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento:
Se presentan fisuras en las paredes y techos de los 3 dormitorios, baños* sala, comedor, terraza y escalera interna.
*Baño principal y en el cuarto de servicios solo se verificó fisuras en la columna
(…)”*

17. Asimismo, si bien la denunciada ha señalado que las grietas y fisuras se deberían al asentamiento de la construcción, no ha presentado medio de prueba alguno que acredite su afirmación.
18. Considerando que mediante la inspección se ha verificado la existencia de fisuras y grietas en el departamento de la señora Urbano, y que el denunciado no ha acreditado que las mismas se originaron por el asentamiento del edificio donde se ubica el departamento de la denunciante ni alguna otra causa que lo exima de responsabilidad se ha podido verificar la infracción denunciada en este extremo, por lo que corresponde declararlo fundado por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(ii) Sobre el medidor de agua

19. La señora Urbano señaló que la denunciada no habría reparado el medidor principal de agua. Por su parte, la denunciada alegó que era muy probable que se haya manipulado el medidor para que no registre el consumo real.
20. Al respecto, obra en el expediente³ el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, donde se dejó constancia de lo siguiente:

*“(…)
Si el medidor principal de agua necesita ser cambiado;*

³ Ver de fojas 53 a fojas 55.

Se verifica que el medidor de agua del departamento de propiedad de la denunciante registra al momento de abrir alguna llave del departamento, por la que se verifica que este si estaría funcionando (...)”.

21. Del Acta de Inspección se ha acreditado que el medidor de agua se encuentra en funcionamiento por lo que no se ha podido acreditar el defecto denunciado. Por dicho motivo, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

(iii) Sobre las tapas de madera de los cuatro (4) baños

22. La señora Urbano señaló que la denunciada no cumplió con colocar las nueve (9) tapas de madera que sirven para cubrir las llaves de agua de los cuatro (4) baños del departamento. Por su parte, la señora Falciani manifestó que en el anexo de acabados del contrato de compraventa del departamento de la denunciante no se ofreció la colocación de tapas para las llaves de los baños.

23. De las fotografías⁴ presentadas por la señora Urbano se observa que las llaves de agua no cuentan con tapas que las cubran:

24. Obra en el expediente⁵ el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, donde se dejó constancia de los siguiente:

*“(...)
Si falta la colocación de 9 tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los 4 baños:
Se verifica que son seis (6) tapas de los baños; las mismas que se pudo verificar que no estaban colocadas. (...)”*

25. Al respecto, cabe señalar que esta Comisión es de la opinión que el hecho que la colocación de las tapas para las llaves de agua no estén contempladas en el contrato de compraventa, no enerva la responsabilidad de la denunciada de instalarlas, toda vez que, un consumidor en condiciones generales esperaría que al momento de adquirir el departamento este cuente con los acabados mínimos, como la colocación de todas las tapas de las instalaciones efectuadas en el inmueble, en tanto ello significa un mecanismo de seguridad y una característica estética del propio departamento.

26. En tal sentido, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código, en tanto que de las fotos y el Acta de Inspección que obran en el expediente se ha acreditado que la denunciada no ha cumplido con instalar las tapas de madera de las llaves de agua.

(iv) Sobre las dos (2) tapas de madera de las llaves de agua de la cocina

27. La denunciante indicó que la señora Falciani no colocó las dos (2) tapas de madera que sirven para cubrir las llaves de agua de la cocina de su departamento.

⁴ Ver a fojas 16 del Expediente, la denunciante presento 62 fotos.

⁵ Ver de fojas 53 a fojas 55 del Expediente.

28. Obran en el expediente algunas fotografías⁶ presentadas por la señora Urbano donde se observan que las llaves de agua no cuentan con tapas que las cubran.
29. Asimismo, en el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se dejó constancia de lo siguiente:

*“(...)
Si falta la colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina
Se verifica que no están colocadas las referidas tapas (...)”*

30. En base a los referidos medios probatorios se ha podido acreditar el defecto denunciado, sin que la señora Falciani pueda desvirtuar su responsabilidad sobre el hecho denunciado en este extremo de la denuncia.
31. En tal sentido, del Acta de Inspección y las fotos adjuntas a la denuncia se advierte que la señora Falciani no instaló las tapas de madera de las llaves de la cocina del inmueble de la denunciante, por consiguiente corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

(v) Sobre las tres (3) tapas de madera de las llaves de agua de la lavandería

32. La señora Urbano manifestó que la señora Falciani no colocó las tres (3) tapas de madera que sirven para cubrir las llaves de agua de la lavandería de su departamento.
33. Obran en el expediente⁷, fotografías presentadas por la señora Urbano donde se observan que llaves de agua no cuentan con tapas que las cubran.
34. En el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se dejó constancia de lo siguiente:

*“(...)
Si falta la colocación de 3 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería
Se verifica que son cuatro (4) tapas de la lavandería, las mismas que se pudo verificar que no estaban colocadas. (...)”*

35. En el mismo sentido del extremo precedente, en la medida que el defecto denunciado constituye una afectación al deber de idoneidad y se ha podido acreditar su existencia, sin que la parte denunciada acredite algún eximente de responsabilidad, este Colegiado considera que ha quedado configurada la infracción denunciada en este extremo de la denuncia.
36. En tal sentido, del Acta de Inspección y las fotos adjuntas a la denuncia se advierte que la señora Falciani no instaló las tapas de madera de las llaves de la lavandería

⁶ Vid: nota 4.

⁷ Vid: nota 4.

del inmueble de la denunciante, por consiguiente corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

(vi) Sobre las dos (2) tapas de madera de las llaves de agua de la terma

37. La señora Urbano manifestó que la señora Falciani no colocó las dos (2) tapas de madera que sirven para cubrir las llaves de agua de la terma instalada en su departamento.

38. En el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se dejó constancia de lo siguiente:

*“(...)
Si falta la colocación de 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma
Se verifica que no estaban colocadas las referidas tapas. (...)”*

39. Del mismo modo que en los análisis previos, se ha podido verificar el defecto denunciado, sin que la denunciada acredite alguna justificación que lo exima de responsabilidad, por lo que ha quedado configurada la presente infracción.

40. En tal sentido, del Acta de Inspección se advierte que la señora Falciani no instaló las tapas de madera de las llaves de la terma del inmueble de la denunciante, por consiguiente corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

(vii) Sobre las chapas de las puertas manchadas con pintura

41. La denunciante aseveró que la señora Falciani no cambió las chapas manchadas de pintura de las nueve (9) puertas de su departamento.

42. Al respecto, la denunciada precisó en su escrito de descargos que las manchas de pintura que refirió la señora Urbano podría haber sido ocasionado por la propia denunciante, en la medida que viene habitando el departamento alrededor de un año.

43. Obra en el expediente, fotografías⁸ presentadas por la señora Urbano donde se observan que las llaves de las puertas presentan manchas.

44. En el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se dejó constancia de lo siguiente:

*“(...)
Si las chapas presentan manchas de pintura en las 9 puertas del departamento;

En el departamento se verifican 11 puertas de éstas una (1) chapa (del baño de terraza) se verifica que presenta manchas de pintura; asimismo, se verifican (5)*

⁸ Vid: nota 4.

chapas que presentan manchas, las mismas que no se pueden determinar producto de que son. (...)"

45. Al respecto, es importante mencionar que en el Acta de Inspección se ha verificado que existían 11 chapas en el departamento de la denunciante de las cuales 6 estaban manchadas.
46. De otro lado, si bien la denunciada ha acotado que las manchas que presentan las chapas de las puertas del departamento de la señora Urbano pudieron haber sido ocasionadas por un tercero, no ha presentado medio de prueba que acredite su alegación.
47. Según los medios probatorios que obran en el expediente se ha acreditado que las chapas de las puertas del departamento de la denunciante estaban manchadas, con lo que ha quedado verificado la ocurrencia del hecho denunciado, sin que la señora Falciani haya acreditado alguna causa que exima de responsabilidad.
48. Por lo expuesto, este Colegiado considera que ha quedado acreditado el defecto denunciado, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(viii) Sobre la puerta principal

49. La señora Urbano señaló que la puerta principal presentaba polvillo por lo que solicitó a la denunciada su cambio por otra con una mejor calidad. Por su parte, la señora Falciani acotó que la puerta instalada en el departamento de la denunciante era de madera tipo cedro por lo que no era posible colocar una de mejor calidad.
50. En el Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se dejó constancia de lo siguiente:

*"(...)
Si la puerta principal presenta un polvillo
Se verifico que la puerta presenta un polvillo proveniente de la madera (...)"*

51. En base a los referidos medios probatorios se ha podido observar la existencia del defecto denunciado por la señora Urbano, sin que la parte denunciada haya prestado causa alguna que la exima de responsabilidad, por lo que a criterio de este Colegiado ha quedado configurada la infracción denunciada.
52. Por lo expuesto, del acta de inspección se ha acreditado que efectivamente el defecto denunciado por la señora Urbano, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

(ix) Sobre la escalera interior

53. La señora Urbano manifestó que los escalones de la escalera interior de su departamento estaban cuarteados por lo que solicitó que se cambiaran por otros

de una madera de mejor calidad; sin embargo, la denunciada no ha cumplido con realizar el cambio requerido.

54. Obra en el expediente⁹ algunas fotografías presentadas por la señora Urbano donde se observan escalones rajados.
55. Del mismo modo, de la revisión del Acta de Inspección de fecha 13 de mayo de 2013, se ha podido observar que se dejó constancia de lo siguiente:

*“(...)
Si los escalones de la escalera interior que conduce a la terraza se encuentran cuarteados;
Se verifica que los escalones (tablas de madera) presentan líneas pronunciadas y visibles. (...)”*

56. En base a los referidos medios probatorios, se ha podido verificar el defecto denunciado por la señora Urbano, sin que se haya podido acreditar alguna causa que exima de responsabilidad a la parte denunciada.
57. En tal sentido, del Acta de Inspección y las fotos adjuntas a la denuncia se advierte que los escalones de la escalera principal del departamento de la señora Urbano presentan rajaduras, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

(x) Sobre el parquet de la sala

58. La señora Urbano manifestó que informó a la señora Falciani que el parquet de la sala de su departamento se había levantado y le requirió que lo reparara.
59. Obra en el expediente¹⁰ algunas fotografías presentadas por la señora Urbano donde se observa el parquet levantado. Sin embargo, no ha sido posible verificar si estas fotos corresponden al mismo parquet materia de denuncia, por lo que la Secretaría Técnica en ejercicio de sus facultades y con la finalidad de dilucidar el hecho materia de denuncia llevó a cabo una diligencia de inspección el 13 de mayo de 2013 en el inmueble de la denunciante, donde se dejó constancia de lo siguiente:

*“(...)
Si el parquet de la sala de la mampara está levantado;
No se verifica que éstos estén levantados; no obstante ello, presenta un sonido distinto al resto del parquet (...)”*

60. En base a lo constatado por la Secretaría Técnica, sin que la denunciante haya presentado observación alguna a la correspondiente acta, se ha podido verificar que el parquet de la denunciante no se encuentra levantado y que solamente existiría un supuesto ruido, lo cual no resulta suficiente para poder concluir sobre la existencia del defecto denunciado.

⁹ Vid: nota 4.
¹⁰ Vid: nota 4.

61. En la medida que ha quedado acreditado que el parquet de la sala no se encuentra levantado, no se ha podido verificar la existencia del defecto denunciado en este extremo de la denuncia, por lo que corresponde declararlo infundado por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre las medidas correctivas

62. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
63. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior¹¹. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se

¹¹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

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

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

- produzca nuevamente en el futuro¹².
64. La señora Urbano solicitó como medida correctiva que se efectúen los arreglos de los defectos denunciados.
65. En el presente caso, ha quedado acreditado que la señora Falciani no cumplió con brindar un producto idóneo a la señora Urbano, en tanto han quedado acreditado la existencia de diversos desperfectos en el departamento adquirido.
66. En ese sentido, según lo expuesto corresponde ordenar a la señora Falciani como medida correctiva que en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con:
- (i) Reparar las grietas y fisuras en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento.
 - (ii) Colocar las nueve (9) tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los cuatro (4) baños.
 - (iii) Colocar las dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina.
 - (iv) Colocar las tres (3) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería.
 - (v) Colocar las dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma.
 - (vi) Cambiar o reparar las chapas de las puertas del departamento que están manchadas.
 - (vii) Efectuar el cambio de la puerta principal por una nueva de las mismas características a la ofrecida en el contrato de compraventa a la denunciante.
 - (viii) Reparar los escalones que se encuentran cuarteados en la escalera interior que conduce a la terraza.
67. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código¹³, vigente desde el 2 de octubre de 2010.

¹² **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹³ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción¹⁴.

68. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁵.

Graduación de la sanción

69. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
70. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado; (ii) la probabilidad de detección de la infracción; (iii) el daño resultante de la infracción, entre otros¹⁶.

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

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

¹⁴ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

¹⁵ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
 2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
 3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

71. En tal sentido, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- (i) **Beneficio ilícito:** es el ahorro obtenido por el proveedor en no efectuar las reparaciones detectadas en el departamento, así como el ahorro en no implementar los mecanismos de fiscalización y control de calidad necesarios para evitar que los departamentos que construya cumplan con lo pactado inicialmente con sus compradores.
- (ii) **Daño al consumidor:** en el presente caso el daño al consumidor consiste en las fallidas expectativas de la parte denunciante al no haber recibido el departamento materia de denuncia de acuerdo a lo acordado con la señora Falciani. En efecto, dichos desperfectos u omisiones le ha generado una serie de incomodidades al tener que invertir tiempo y esfuerzos con la finalidad que el denunciado realice las obras correspondientes. Del mismo modo, esta Comisión estima pertinente en el caso materia de análisis, considerar la gravedad del daño ocasionado al consumidor debido a la gran cantidad de defectos que presentó el inmueble de la denunciante, situación que no resulta razonable en un departamento adquirido como nuevo.
- (iii) **Daño en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector relacionado a las empresas que se dedican a la venta de inmuebles, en la medida que se ha generado desconfianza en los consumidores de que no se cumpla con entregar un bien con las características y las condiciones que se ofrecieron desde un principio.

72. Considerando estos factores de graduación, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer una multa por cada extremo declarado fundado, ascendente a:

4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.

5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.

3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

Infracciones constituidas por los desperfectos del departamento		
1	fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento	0,80 UIT
2	No se han colocado 9 tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los 4 baños.	0,30 UIT
3	No se han colocado 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina	0,30 UIT
4	No se han colocado 3 tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería	0,30 UIT
5	No se han colocado 2 tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma.	0,30 UIT
6	Las chapas de las 9 puertas del departamento están manchadas de pintura.	0,30 UIT
7	La puerta principal presentaba polvillo.	0,30 UIT
8	Los escalones de la escalera interior que conduce a la terraza se encuentran cuarteados	0,40 UIT
TOTAL		3 UIT

73. Considerando lo señalado en el cuadro precedentemente, la Comisión considera que corresponde sancionar a la señora Falciani con una multa de TRES (3) UIT, en los referidos extremos denunciados.
74. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110º del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
75. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer a la señora Falciani una multa ascendente a TRES (3) UIT.

Sobre las costas y costos del procedimiento

76. El artículo 7º del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁷, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
77. En la medida que ha quedado acreditado que la señora Falciani no cumplió con brindar un servicio idóneo al denunciante, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de

¹⁷

LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

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

notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00¹⁸.

78. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora María Cecilia Urbano Revilla contra la señora María Katuska Falciani Bravo por infracciones de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado los defectos denunciados en el Departamento 401 por la parte denunciante en los siguientes extremos: (i) fisuras y grietas en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento; (ii) no se han colocado nueve (9) tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los cuatro (4) baños; (iii) no se han colocado dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina; (iv) no se han colocado tres (3) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería; (v) no se han colocado dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la terma; (vi) las chapas de algunas de las puertas del departamento están manchadas de pintura; (vii) la puerta principal presentaba polvillo; y, (viii) los escalones de la escalera interior que conduce a la terraza se encuentran cuarteados, en tanto se ha acreditado los defectos denunciados por la parte denunciante.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia presentada por la señora María Cecilia Urbano Revilla contra la señora María Katuska Falciani Bravo por infracciones de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se ha verificado los defectos denunciados en el Departamento 401 por la parte denunciante en los siguientes extremos: (i) medidor principal de agua averiado y (ii) parquet de la sala levantado, en tanto no se ha acreditado que la denunciada entregó el departamento a la denunciante con dichos defectos.

TERCERO: ordenar a la señora María Katuska Falciani Bravo como medida correctiva que, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con lo siguiente:

- (i) Reparar las grietas y fisuras en las paredes y techos de los dormitorios, baños, sala, comedor, terraza y escalera interna del departamento.
- (ii) Colocar las nueve (9) tapas de maderas para cubrir las llaves de agua en los cuatro (4) baños.
- (iii) Colocar las dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la cocina.
- (iv) Colocar las tres (3) tapas de madera para cubrir las llaves de agua en la lavandería.
- (v) Colocar las dos (2) tapas de madera para cubrir las llaves de agua de la

¹⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

- terma.
- (vi) Cambiar o reparar las chapas de las puertas del departamento que están manchadas.
 - (vii) Efectuar el cambio de la puerta principal por una nueva de las mismas características a la ofrecida en el contrato de compraventa a la denunciante.
 - (viii) Reparar los escalones que se encuentran cuarteados en la escalera interior que conduce a la terraza.

CUARTO: sancionar a la señora María Katuska Falciani Bravo con una multa ascendente a TRES (3) UIT¹⁹. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: ordenar a la señora María Katuska Falciani Bravo que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00 nuevos soles; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

SEXTO: disponer la inscripción de la señora María Katuska Falciani Bravo en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁰.

SÉPTIMO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²¹. Cabe señalar que dicho

¹⁹ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI – sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

²⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

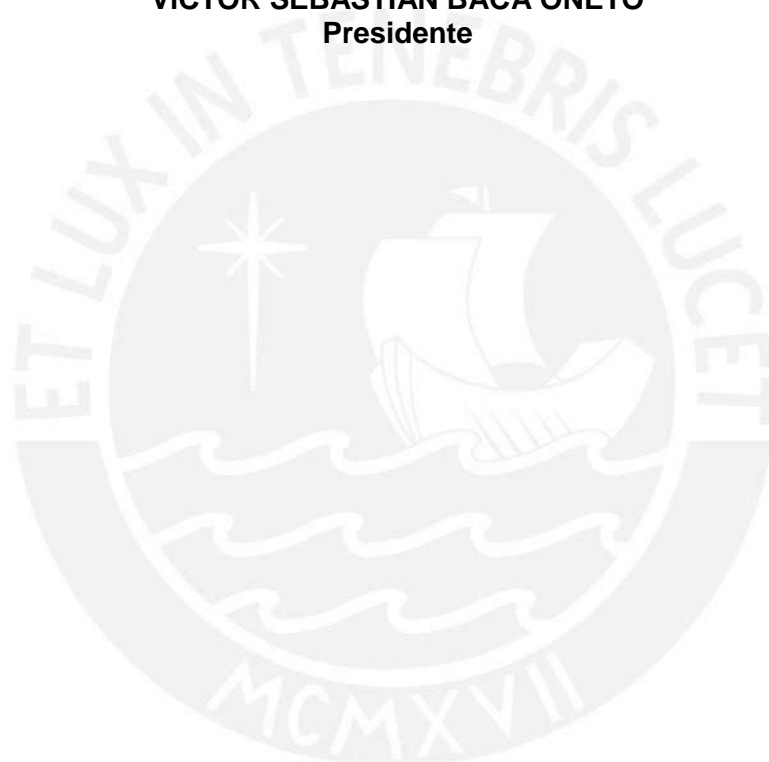
²¹ **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-** Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días

recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²², caso contrario, la resolución quedará consentida²³.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastián Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Javier Caverro – Egúsqiza Zariquiey.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente



hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

- ²² **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**
DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.
- ²³ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1150-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : JUNTA DE PROPIETARIOS DEL CONDOMINIO GOLF DE CAMACHO (LA JUNTA DE PROPIETARIOS)
DENUNCIADA : AVENTIA GRUPO INMOBILIARIO S.A.C. (LA INMOBILIARIA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : INMOBILIARIO

SANCIÓN: 2 UIT

Lima, 12 de septiembre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 13 de noviembre de 2012, el señor Ricardo Miguel Pino Jordán en representación de la Junta de Propietarios denunció a la Inmobiliaria por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando que la denunciada no cumplió con otorgar un bien idóneo, en tanto que las áreas comunes del edificio² presentarían una serie de desperfectos, tales como:
 - (i) Rajaduras en el piso porcelanato del ingreso del Lobby de la Torre “C” y Lobby de la Torre “E”;
 - (ii) falta instalación de las rejillas en la parte interna de las puertas de los depósitos de cada propietario;
 - (iii) falta de culminación de la pista ubicada en el sótano del estacionamiento;
 - (iv) incumplimiento de las Normas de seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil (en adelante, INDECI); y,
 - (v) falta de enchapado de los cuartos del sótano.
2. La Junta de Propietarios solicitó: (i) la reparación de los defectos alegados; y, (ii) el pago de las costas y costos del procedimiento.

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

² Ubicado en Calle Las Agatas N° 175, Santiago de Surco.

3. Mediante Resolución Nº 1 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaría Técnica imputó los hechos denunciados en los siguientes términos:

“ (...) admitir a trámite la denuncia, presentada por la Junta de Propietarios del Condominio Golf de Camacho contra Constructora la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el edificio materia de la denuncia presentaría los siguientes desperfectos:

- (i) *Rajaduras en el piso porcelanato del ingreso del Lobby de la Torre “C” y Lobby de la Torre “E”.*
- (ii) *Falta instalar las rejillas en la parte interna de las puertas de los depósitos de cada propietario.*
- (iii) *Falta terminar la pista ubicada en el sótano del estacionamiento.*
- (iv) *Incumplimiento de Normas de seguridad INDECI.*
- (v) *Enchapar los cuartos del sótano.”*

4. El 20 de marzo de 2013, la Inmobiliaria presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

- (i) Respecto a las rajaduras en el piso de porcelanato del ingreso del Lobby de la Torre “C” y Lobby de la Torre “E” manifestó que las mismas no se deben a la calidad ni la instalación del producto sino a agentes externos, los cuales no están comprendidos en la garantía de construcción;
- (ii) respecto a la falta de instalación de las rejillas en la parte interna de las puertas de los depósitos de cada departamento manifestó que no se comprometió a instalarlas; sin embargo, con fines decorativos colocó en la parte externa rejillas de ventilación, pese a no encontrarse obligado a ello;
- (iii) respecto a que la pista del estacionamiento del sótano no se encontraría culminada negó dicha aseveración. Agregó que la pista está terminada y lo que pretendería la Junta de Propietarios es que se realicen acabados no ofrecidos ni necesarios para su uso;
- (iv) respecto al incumplimiento de las normas de seguridad de INDECI manifestó que las recomendaciones que hizo la mencionada institución fueron a pedido de la Junta de Propietarios para mejorar la seguridad del edificio, por lo que no serían de su responsabilidad; y,
- (v) respecto a la obligación de enchapar los cuartos del sótano manifestó que no se encontraban obligados a ello.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la improcedencia parcial de la denuncia

5. El artículo 61.1° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, señala que la competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley³. Asimismo, el artículo 65.1° de la mencionada norma indica que el ejercicio de la competencia es una obligación directa del órgano administrativo que la tenga atribuida como propia, salvo el cambio de competencia por motivos de delegación o evocación⁴.
6. La Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, Decreto Legislativo N° 1033, establece que la Comisión es competente para conocer aquellos supuestos que impliquen infracciones a las normas de Protección al Consumidor⁵. Por su parte, el artículo 105° del Código establece la competencia exclusiva de la Comisión, la misma que sólo podrá ser excluida por *"norma expresa con rango de ley"*⁶.

³ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444**

Artículo 61°.- Fuente de competencia administrativa

61.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.

⁴ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 65°.- Ejercicio de la competencia

65.1 El ejercicio de la competencia es una obligación directa del órgano administrativo que la tenga atribuida como propia, salvo el cambio de competencia por motivos de delegación o evocación, según lo previsto en esta Ley.

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

⁶ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.**

Artículo 105.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarisimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

7. Las normas de protección al consumidor son un instrumento de superación de la desigualdad, en este caso, del desequilibrio existente entre los proveedores y los consumidores en la relación de consumo.
8. En esa línea, la función del Indecopi es proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo. Por ello, vela por el cumplimiento de las leyes que en general protegen a los individuos afectados por la situación de desigualdad que se pudiera verificar con ocasión de la contratación de servicios y la adquisición de productos pero en modo alguno ello coloca al Indecopi en la posición de las autoridades sectoriales para verificar el cumplimiento de las normas reglamentarias o de seguridad de defensa civil de las edificaciones, cuyas construcciones han sido autorizadas por las municipalidades distritales correspondientes.
9. En el presente caso, la Junta de Propietarios denunció que el Condominio Golf Camacho no cumpliría con las normas de seguridad señaladas por Instituto Nacional de Defensa Civil, para acreditar ello adjuntaron el oficio enviado por la Municipalidad de Santiago de Surco, elaborado por un Inspector Técnico en Defensa Civil⁷.
10. Al respecto, el numeral 3.1 del artículo 78° de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que las municipalidades distritales son las competentes para otorgar las licencias de construcción, bajo responsabilidad, ajustándose estrictamente a las normas sobre barreras arquitectónicas y de accesibilidad. Asimismo, se encuentran facultadas para ordenar la clausura de edificios cuando su funcionamiento esté prohibido legalmente y constituya peligro, o cuando estén en contra de las normas reglamentarias o de seguridad de defensa civil⁸.
11. De conformidad con la normativa antes citada, la municipalidad distrital es la entidad responsable de supervisar y adoptar las medidas pertinentes, en caso las

⁷ Ver fojas 35 del expediente (Informe N° 314-2011-CCHM-SGDC-GDU-MSS).

⁸ **LA LEY 27972, LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES**
Artículo 78°.- SUJECCIÓN A LAS NORMAS TÉCNICAS Y CLAUSURA
El ejercicio de las competencias y funciones específicas de las municipalidades se realiza de conformidad y con sujeción a las normas técnicas sobre la materia.
Las autoridades municipales otorgarán las licencias de construcción, bajo responsabilidad, ajustándose estrictamente a las normas sobre barreras arquitectónicas y de accesibilidad. Asimismo, pueden ordenar la clausura transitoria o definitiva de edificios, establecimientos o servicios cuando su funcionamiento esté prohibido legalmente y constituya peligro, o cuando estén en contra de las normas reglamentarias o de seguridad de defensa civil, o produzcan olores, humos, ruidos u otros efectos perjudiciales para la salud o tranquilidad del vecindario. (subrayado es nuestro)

edificaciones autorizadas por su despacho no cumplan con las normas reglamentarias establecidas por defensa civil.

12. En ese sentido, la Comisión carece de competencia para pronunciarse sobre este extremo de la denuncia contra la Inmobiliaria, por lo que corresponde declarar improcedente el mismo y remitir copia de la denuncia a la Municipalidad de Santiago de Surco a fin que proceda a darle el trámite correspondiente.

Sobre el deber de idoneidad

13. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁹.
14. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad,

⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18º.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19º.- 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.

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

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

deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

15. Una vez señalado el marco legal de los hechos imputados por presunta infracción al deber de idoneidad, corresponde analizarlos conforme a la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica.
16. En el caso en concreto, la Junta de Propietarios manifestó que las zonas comunes del edificio del condominio presentaron una serie de desperfectos que no fueron atendidos por la Inmobiliaria pese a sus requerimientos.
17. Al respecto, este Colegiado considera que deberá analizarse cada uno de los supuestos desperfectos encontrados en las áreas comunes del edificio a fin de verificar si existe alguna afectación a las expectativas de los adquirentes.

Sobre las rajaduras presentadas en el piso del Lobby de la Torre “C” y Torre “E”

18. La Junta de Propietarios a fin de acreditar los defectos denunciados adjuntó fotografías sobre las rajaduras presentadas en el piso de porcelanato del Lobby de la Torre “C” y Torre “E”¹⁰.
19. Asimismo, obra en el expediente el acta de inspección del 16 de mayo de 2013, realizado por el personal de la Secretaría Técnica en donde se detalló lo siguiente¹¹:

“(…) (i) Rajaduras en el piso porcelanato del ingreso del Lobby de la Torre “C” y Lobby de la Torre “E”

*Se evidencia que en (2) dos porcelanatos de la Torre “C” existen rajaduras.
Se evidencie que en tres (3) porcelanatos existen rajaduras de la Torre “E” (…)”
(sic)*

20. En su defensa, la Inmobiliaria se limitó a indicar que las rajaduras presentadas no se debieron a causas relacionadas a la calidad ni a la instalación del producto sino a agentes externos. Al respecto, correspondía a la denunciada demostrar que las rajaduras presentadas en el piso del Lobby de la Torre “C” y “E” se debieron a causas no imputables a su responsabilidad; sin embargo, ello no sucedió.
21. En ese sentido, la Comisión concluye que ha quedado acreditado el defecto alegado por la Junta de Propietarios, sin que la Inmobiliaria haya desvirtuado, más allá de su alegación, su responsabilidad al respecto, por lo que corresponde declara fundado

¹⁰ Ver fojas 28 y 29 del expediente.

¹¹ Ver fojas 99 del expediente.

este extremo de la denuncia contra la Inmobiliaria por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la falta de instalación de rejillas en la parte interna de las puertas de los depósitos

22. En este extremo de la denuncia, la Junta de Propietarios indicó que la Inmobiliaria no habría cumplido con instalar las rejillas internas de las puertas de los depósitos pese a sus reiterados pedidos. Por su parte, la Inmobiliaria manifestó que no se encontraba obligada a realizar dicha instalación.
23. La Comisión estima pertinente indicar que la atribución de responsabilidad en la actuación del proveedor debe analizarse de la siguiente manera:
 - (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el servicio; y,
 - (ii) **atribución del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
24. En ese sentido, la Comisión considera que correspondía a la Junta de Propietarios aportar las pruebas necesarias a fin de acreditar que la Inmobiliaria se comprometió a instalar las rejillas internas en las puertas de los depósitos y que a pese a ello se negó a realizarlo; sin embargo, ello no ha sucedido. Cabe precisar que la Junta de Propietarios pudo presentar el documento de acabados de las zonas comunes donde se aprecie que la denunciada se comprometió a ello u otro documento análogo que permita acreditar el presunto hecho infractor, lo cual no sucedió.
25. Por lo expuesto, la Comisión considera declarar infundada la denuncia en contra la Inmobiliaria por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no se encuentra acreditado que la denunciada se haya comprometido a instalar rejillas internas en las puertas de los depósitos.

Sobre la falta de culminación de la pista del sótano del estacionamiento

26. La Junta de Propietarios manifestó que la pista ubicada en el sótano del estacionamiento no estaría terminada, para acreditar ello adjuntó una fotografía¹². Por su parte, la Inmobiliaria indicó que la pista del estacionamiento del sótano se

¹² Ver fojas 33 del expediente.

encontraba terminada y que lo que pretendería la parte denunciante es que se realicen acabados no ofrecidos ni necesarios.

27. Contrariamente a lo indicado por la denunciada, del acta de inspección del 16 de mayo de 2013, elaborada por el personal de la Secretaría Técnica, se verificó que faltaba culminar una parte de la pista del sótano del estacionamiento del edificio¹³:

“(...) se constató que falta terminar la pista (parte de ella) ubicada en el sótano del estacionamiento (...)”

28. En ese sentido, habiendo quedado acreditado el defecto alegado por la Junta de Propietarios, sin que la denunciada haya desvirtuado su responsabilidad al respecto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia contra la Inmobiliaria por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la obligación de enchapar los cuartos del sótano

29. La Junta de Propietarios indicó que la denunciada no habría cumplido con enchapar los cuartos del sótano del edificio. Por su parte, la Inmobiliaria manifestó que no se comprometió a realizar dicho acabado.
30. Al respecto, resulta oportuno indicar que la Junta de Propietarios no ha ofrecido medio probatorio alguno que permita acreditar que la Inmobiliaria se comprometió a enchapar los cuartos del sótano del edificio y que pese a ello, se estaría negando a cumplir con sus obligaciones. Cabe señalar que la parte denunciante pudo haber presentado el listado de acabados de las zonas comunes o en su defecto cualquier otro medio probatorio equivalente que permita evidenciar ello; sin embargo, no sucedió.
31. Por lo expuesto, la Comisión considera declarar infundada la denuncia en contra de la Inmobiliaria por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no se encuentra acreditado que la denunciada se haya comprometido a enchapar los cuartos instalar rejillas internas en las puertas de los depósitos.

De las medidas correctivas

32. El artículo 114° del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a sus normas, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

¹³ Ver fojas 100 del expediente.

33. 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 anterior¹⁴. Las medidas correctivas

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- Reparar productos.
 - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹⁵.

34. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Inmobiliaria entregó el edificio con diversos desperfectos en las zonas comunes, lo cual configuró una infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por lo que corresponde ordenar a la denunciada como medida correctiva que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con:
- (a) Reparar las rajaduras presentadas en el piso de porcelanato del Lobby de la Torre “C” y Torre “E” del Condominio Golf de Camacho. Cabe precisar que los trabajos deberán efectuarse a conformidad de la Junta de Propietarios.
 - (b) Culminar la pista del sótano del estacionamiento. Cabe precisar que los trabajos deberán efectuarse a conformidad de la Junta de Propietarios.
35. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la empresa inmobiliaria denunciada una sanción¹⁷.

¹⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

36. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPÍ ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁸.

Graduación de la sanción

37. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.
38. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁹.
39. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que la Inmobiliaria entregó el edificio con los siguientes desperfectos: (i) rajaduras del piso del Lobby

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

¹⁹ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

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

- de la Torre “C” y Torre “E”; y, (ii) la pista del sótano del estacionamiento sin terminar.
40. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la denunciada, se debe tener en cuenta los siguientes factores.
- a. **Daño resultante de la infracción:** se le ha causado un daño a los denunciantes, en la medida que la Inmobiliaria les entregó las áreas comunes con deficiencias, no permitiendo a los denunciantes hacer un uso integral y adecuado de los mismos.
 - b. **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el beneficio obtenido por la denunciada estaría dado por el ahorro que significó el no adoptar las medidas necesarias para efectuar las reparaciones a los desperfectos presentados en el Condominio de la Junta de Propietarios.
 - c. **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector que ofrece tales productos, en la medida que el no cumplir con entregar las áreas comunes en buen estado y, conforme lo señalado en la norma de la materia, puede generar desconfianza, dado que los consumidores dudarían de lo ofrecido por las empresas inmobiliarias.
 - d. **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa que las áreas comunes adquiridas no se encontraban en buen estado.
41. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con una multa de DOS (2) UIT; de acuerdo al siguiente detalle:

Deficiencias	Multa
a. Rajaduras del piso del Lobby de la Torre “C” y Torre “E”; (ii) la pista del sótano del estacionamiento	1
b. La falta de culminación de la pista del sótano del estacionamiento	1
TOTAL	2, 00 UIT

De las costas y costos del procedimiento

42. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
43. En la medida que ha quedado acreditada las infracciones cometidas por la Inmobiliaria, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la Junta de Propietarios las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36, 00²¹.
44. Sin perjuicio de ello y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia presentada por Junta de Propietarios del Condominio Golf de Camacho en contra de Aventia Grupo Inmobiliario S.A.C. por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor, en el extremo referido al supuesto incumplimiento de las normas de seguridad del Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI.

SEGUNDO: Remitir una copia de todo lo actuado a la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por la Junta de Propietarios del Condominio Golf de Camacho en contra de Aventia Grupo Inmobiliario S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que quedó acreditado que entregó las áreas comunes con las siguientes deficiencias: (i) rajaduras del piso del Lobby de la Torre "C" y Torre "E"; y (ii) la pista del sótano del estacionamiento sin terminar.

²⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

²¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia presentada por la Junta de Propietarios del Condominio Golf de Camacho en contra de Aventia Grupo Inmobiliario S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que la denunciada se haya comprometido a: (i) instalar las rejillas en la parte interna de las puertas de los depósitos de las zonas comunes; y, (ii) enchapar los cuartos del sótano del edificio.

QUINTO: Ordenar a Aventia Grupo Inmobiliario S.A.C. en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- (a) Reparar las rajaduras presentadas en el piso de porcelanato del Lobby de la Torre "C" y Torre "E" del Condominio Golf de Camacho. Cabe precisar que los trabajos deberán efectuarse a conformidad de la Junta de Propietarios.
- (b) Culminar la pista del sótano del estacionamiento. Cabe precisar que los trabajos deberán efectuarse a conformidad de la Junta de Propietarios.

SEXTO: Sancionar a Aventia Grupo Inmobiliario S.A.C. con una multa de DOS (2) UIT²². Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Ordenar a Aventia Grupo Inmobiliario S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por la parte denunciante. Ello, sin perjuicio del derecho de la Junta de Propietarios de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa

NOVENO: Disponer la inscripción de Aventia Grupo Inmobiliario S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor."

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

²² Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²³. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²⁴, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, y Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

²³ **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

²⁴ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**
DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

²⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212º.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1194-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : VALENTÍN SEMINARIO OJEDA (EL SEÑOR SEMINARIO)
DENUNCIADO : INMOBILIARIA BAM S.A.C. (LA INMOBILIARIA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CONCLUSIÓN DE PROCEDIMIENTO POR CONCILIACIÓN
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIO

Lima, 24 de setiembre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 25 de abril de 2013, el señor Seminario denunció a la INMOBILIARIA por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando que:
 - (i) Adquirió de la denunciada un departamento y un estacionamiento del Edificio Las Doñas, ubicado en Calle Doña Delmira 394, Urbanización Los Rosales, del distrito de Santiago de Surco.
 - (ii) Desde que ocupó los inmuebles adquiridos se presentaron los siguientes defectos:
 - (i) El estacionamiento contaba con poco espacio disponible.
 - (ii) En el segundo dormitorio no se instaló el punto de cable.
 - (iii) No se instaló la campana, al no contar con la altura reglamentaria (respecto del repostero).
 - (iv) El cable N° 14 no era apto para la instalación de la terma eléctrica, por lo que tuvo que cambiarlo.
 - (v) Los techos no fueron empastados.
 - (vi) La medida del espacio para hacer la escalera de caracol era de 1.70 m² de ancho y 3 m², debiendo ser 1.20 m² de ancho y 1,20 m² de largo.
 - (vii) Los vidrios de las ventanas estaban mal instalados.
 - (viii) En el segundo dormitorio no se instaló la puerta.
 - (ix) Los marcos de las puertas no eran de cedro.
 - (iii) Adicionalmente, pagó S/. 100,00 por gastos de mantenimiento; sin embargo, luego se le indicó que debía pagar el monto de S/. 125,00.
 - (iv) Por la existencia de las mencionadas deficiencias, no suscribió el acta de conformidad de entrega.

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

- (v) Los inmuebles adquiridos no fueron entregados en el plazo establecido.
2. Mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de mayo de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 25 de abril de 2013, presentada por el señor Valentín Seminario Ojeda en contra de la Inmobiliaria Bam S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que:

- *la proveedora denunciada habría vendido al denunciante unos bienes inmuebles que presentaban los siguientes defectos:*
 - (i) *el estacionamiento habría contado con poco espacio disponible, al estar ocupado por materiales de la denunciada;*
 - (ii) *el punto del cable en el segundo dormitorio no se habría instalado;*
 - (iii) *la campana no se habría instalado, al no contar con la altura reglamentaria;*
 - (iv) *el cable N° 14 no habría sido apto para la instalación de la terma eléctrica;*
 - (v) *los techos no habrían sido empastados;*
 - (vi) *la medida del espacio para hacer la escalera habría sido de 1.70 m² de ancho y 3 m² de largo, pese a que debía ser 1.20 m² de ancho y 1.20 m² de largo;*
 - (vii) *los vidrios de las ventanas habrían estado mal instalados, al vibrar demasiado;*
 - (viii) *la puerta del segundo dormitorio no se habría instalado; y,*
 - (ix) *los marcos de las puertas no serían de cedro.*
- *la proveedora denunciada no habría entregado los bienes inmuebles en el plazo establecido.”*

3. Mediante Resolución N° 2 de fecha 2 de julio de 2013, la Secretaría Técnica declaró rebelde a la INMOBILIARIA, en la medida que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado.
4. El 6 de setiembre de 2013, el señor Seminario y la INMOBILIARIA llegaron a un acuerdo conciliatorio en los siguientes términos:

“(…)

1. *La Inmobiliaria Bam S.A.C. se compromete a entregar a la parte denunciante la suma ascendente a S/. 9 000,00. Dicha suma será depositada a la cuenta bancaria del Banco de Crédito N° 194-23759335-0-26 perteneciente a la señora Manuela Adelaida Polo Albinagorta, el 9 de setiembre de 2013.*
2. *Las partes manifiestan que la suma entregada de S/. 9 000,00 servirá para corregir las observaciones presentadas en el inmueble, materia de denuncia, como para las posteriores observaciones que podrían presentarse.*
3. *De otro lado, las partes manifiestan que la Inmobiliaria Bam S.A.C., a la fecha de la emisión de la presente audiencia de conciliación, confirmó la cancelación de la cuota de mantenimiento correspondiente al mes de junio del 2012 por los denunciantes.*

Las partes aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento seguido frente a la parte denunciada, bajo expediente N° 359-2013/CC2, siendo de su responsabilidad la realización de las acciones necesarias para concretar el acuerdo adoptado en la fecha.”

ANÁLISIS

M-CPC-05/1A

5. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual, con la intervención de un tercero neutral, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
6. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
7. El artículo 29º del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP, establece que en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación.
8. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de interés privado surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor está además fundado en la tutela del interés colectivo de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar un acuerdo entre las partes, cuando se podría afectar intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente².
9. La misma norma dispone que si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial.
10. Conforme se desprende del Acta de la Audiencia de Conciliación celebrada el 6 de setiembre de 2013, la parte denunciante llegó a un acuerdo con la INMOBILIARIA, respecto de todos los hechos denunciados como forma de solucionar las controversias materia de denuncia.
11. Asimismo, la Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que la presuntas infracciones cometidas por la INMOBILIARIA se encuentran referidas a que: (i) habría entregado los inmuebles con desperfectos; y, (ii) no habría entregado los inmuebles en el plazo establecido.
12. De otra parte, de lo actuado en el expediente, no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación de carácter individual.

² En los denominados intereses difusos, la titularidad del derecho no puede ser atribuida a alguien en particular dado que la individualización de los que "comparten" el interés afectado es muy difícil de identificar, como en el caso de las afectaciones al medio ambiente. Sin embargo, en los intereses colectivos es posible lograr individualizar a las personas que, al compartir una serie de características comunes y estar inmersas dentro de una determinada categoría, tienen un mismo interés, como por el ejemplo en el caso de las afectaciones a los alumnos de un determinado centro educativo.

13. Por lo expuesto, corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado en contra de la INMOBILIARIA, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

RESUELVE:

PRIMERO: Dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Valentín Seminario Ojeda en contra de la Inmobiliaria Bam S.A.C. por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio sobre todas sus pretensiones, poniendo fin a la controversia.

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



VÍCTOR SEBASTIÁN BACA ONETO
Presidente

RESOLUCIÓN FINAL N° 1354-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : ERNESTO FRANCISCO ANTONIO FANKHAUSER
POCKAJ (EL SEÑOR FANKHAUSER)
DENUNCIADA : BBCON S.A.C. (LA CONSTRUCTORA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS

Lima, 6 de mayo de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 28 de octubre de 2013, complementado con los escritos de fecha 19 de noviembre de 2013 y 5 de diciembre de 2013, el señor Fankhauser presentó denuncia contra la CONSTRUCTORA¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código) señalando que:
 - (i) El 29 de enero de 2010, adquirió de la CONSTRUCTORA el Departamento N° 301, así como los Estacionamientos N° 3 y 4, ubicados en Calle Las Fresias N° 491-497, Urbanización Los Álamos de Monterrico, Distrito de Santiago de Surco.
 - (ii) Desde el mes de noviembre del 2012, observó una rajadura profunda en forma de “V” en la entrada del estacionamiento del Edificio, de aproximadamente 1 metro de longitud.
 - (iii) Aproximadamente, desde el mes de marzo de 2013, verificó rajaduras en la fachada de su departamento, entre los pisos 3 y 4 del edificio, de aproximadamente 2 metros de largo. Asimismo, verificó tres rajaduras horizontales y una vertical de aproximadamente tres metros de largo cada una en el tragaluz de la cocina y lavandería.
 - (iv) Pese a sus continuas llamadas a la denunciada para que repare los referidos defectos, el personal de la CONSTRUCTORA se limitó a indicarle

Con RUC N° 20491865840.

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

que el representante de la empresa se encontraba de viaje y que por ello, no era posible atender su reclamo.

- (v) Precisó que no optó por enviar al denunciado una carta notarial, ya que, a pesar de haberlo hecho en un procedimiento anterior por otros hechos denunciados no obtuvo respuesta³.

2. El señor Fankhauser solicitó lo siguiente:

- (i) La reparación de las fallas descritas.
- (ii) Los gastos en los que incurrió para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- (iii) La imposición de todas las medidas correctivas complementarias; y,
- (iv) El pago de las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 3 de fecha 9 de diciembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando como hechos presuntamente infractores los siguientes:

“(…)PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 28 de octubre de 2013 presentada por el señor Ernesto Francisco Antonio Fankhauser Pockaj contra BBCON S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habrían presentado rajaduras con posterioridad a su adquisición, en la fachada, el tragaluz de la cocina y lavandería y la entrada al estacionamiento del Edificio ubicado en Calle Las Fresias N° 491-497, Urbanización Los Álamos de Monterrico. Distrito de Santiago de Surco”. [sic]

4. El 17 de diciembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, al verificar la existencia de intereses de terceros respecto a los presuntos defectos en las áreas comunes del edificio materia de denuncia, colocó en el *hall* de entrada del mismo un comunicado dirigido a los propietarios de los otros departamentos, a fin de que se apersonen al procedimiento iniciado por el señor Fankhauser, de considerarlo pertinente. Sin embargo, nadie se apersonó.

5. El 17 de diciembre de 2013, se llevó a cabo una diligencia de inspección sobre el bien materia de denuncia con la presencia de las partes.

6. En sus descargos, la CONSTRUCTORA señaló lo siguiente:

- (i) Es falso que el señor Fankhauser mediante llamadas telefónicas o alguna otra comunicación le haya solicitado que solucionen los defectos denunciados.

Tramitado bajo el Expediente N° 1163-2012/CPC que concluyó con la Resolución Final N° 4014-2012 del 7 de noviembre de 2012, declarando fundado la denuncia interpuesta por el señor Fankhauser respecto a las grietas en los techos de todas las habitaciones; filtraciones en el techo de la sala; grietas en la pared de la escalera interior y en el marco de la puerta de servicio; e, infundada respecto a la atención del reclamo del 8 de mayo de 2012.

- (ii) Mediante cartas notariales del 18 de mayo de 2012, 1 de junio de 2012 y del 6 de julio de 2012 dieron respuesta a sus requerimientos anteriores que fueron tramitados bajo el expediente N° 1163-2012/CPC.
- (iii) Solicitaron al denunciante, vía correo electrónico, de fechas 16 y 20 de diciembre de 2013, que se le otorgue fecha y hora para verificar las rajaduras producidas en el inmueble.
- (iv) las fotos presentadas por el denunciante respecto a las rajaduras difieren en tamaño a las fotos captadas en la diligencia de inspección.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

7. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁴.

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18º.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19º.- Obligación de los proveedores

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

Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

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

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

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al

8. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
9. El denunciante señaló que el departamento que adquirió de la empresa denunciada presentó rajaduras en la fachada de su departamento, entre los pisos 3 y 4 del edificio, de aproximadamente 2 metros de largo. Asimismo, tres rajaduras horizontales y una vertical de aproximadamente tres metros de largo cada una en el tragaluz de la cocina y lavandería; y, una rajadura profunda en forma de "V" en la entrada del estacionamiento del Edificio.
10. Al respecto, el señor Fankhauser presentó como medio probatorio fotos de las referidas rajaduras. Asimismo, en la diligencia de inspección del 17 de diciembre de 2013, realizada por personal de la Secretaría Técnica, se dejó constancia de la presencia de las referidas rajaduras en la fachada, el tragaluz de la cocina y de la lavandería y en la entrada del estacionamiento del Edificio.
11. Por su parte, la CONSTRUCTORA alegó que es falso que el señor Fankhauser mediante llamadas telefónicas o alguna otra comunicación, le haya solicitado que verifiquen y solucionen las rajaduras.
12. En este punto, es importante señalar que a criterio de este colegiado la presencia de rajaduras en un inmueble no constituyen por si mismos una infracción, ya que podrían aparecer a consecuencia del mismo asentamiento de la edificación. Sin embargo, en caso de ser así, la empresa denunciada se encuentra obligada a subsanarlo en base a la garantía ofrecida, cuyo incumplimiento constituiría una infracción a las normas de Protección al Consumidor.
13. Si bien el denunciante manifestó que se comunicó con la empresa denunciada a través de llamadas telefónicas para informar sobre la presencia de las rajaduras y que le habrían indicado que el personal a cargo se encontraba de viaje, motivo por el cual no atendieron su solicitud; no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado. Es decir, no ha demostrado que puso en conocimiento de la CONSTRUCTORA la existencia de las rajaduras presentadas, a fin de que proceda a subsanarlas y que la empresa se haya negado o no haya atendido su solicitud.
14. En todo caso, el denunciante pudo haber presentado copia de una carta enviada al denunciado a través de la cual le informó sobre los defectos materia de denuncia, pero ello no ha sucedido. Es más, el propio señor Fankhauser ha

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

manifestado en su escrito del 5 de diciembre de 2013 que optó por no enviar una carta notarial a la denunciada, ya que, a pesar de haberlo hecho en el procedimiento tramitado bajo el expediente N° 1163-2012/CPC, no obtuvieron respuesta alguna.

15. Adicionalmente, la CONSTRUCTORA presentó como medio probatorio correos electrónicos del 16 y 20 de diciembre de 2013 mediante el cual solicitó a la esposa del denunciante que fije fecha y hora para poder verificar los desperfectos alegados. Es decir, que la empresa denunciada recién tomó conocimiento de los hechos cuestionados con la Resolución N° 1 que admitió a trámite la denuncia motivo por el cual procedió a realizar las gestiones correspondientes para verificar los desperfectos alegados; y, no por una comunicación anterior remitida por el señor Fankhauser.
16. Conforme a lo expuesto, no ha quedado acreditado que el señor Fankhauser haya informado a la CONSTRUCTORA sobre las rajaduras verificadas en la fachada de su departamento, en el tragaluz y en la entrada del estacionamiento a fin de que pueda repararlas.
17. Siendo así, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto que a pesar de haberse verificado los defectos en el inmueble, el denunciante no acreditó que haya puesto en conocimiento de la CONSTRUCTORA los defectos alegados.

De las medida correctiva y el pago de costas y costos del procedimiento

18. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción del Código, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de medida correctiva y la solicitud de pago de las costas y costos del procedimiento, presentadas por los denunciante.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Ernesto Francisco Antonio Fankhauser Pockaj contra la BBCON S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciante no informó al denunciado que se habrían presentado rajaduras en la fachada, el tragaluz de la cocina y lavandería, y en la entrada del estacionamiento del Edificio ubicado en Calle Las Fresias N° 491-497, Urbanización Los Álamos de Monterrico distrito de Santiago de Surco.

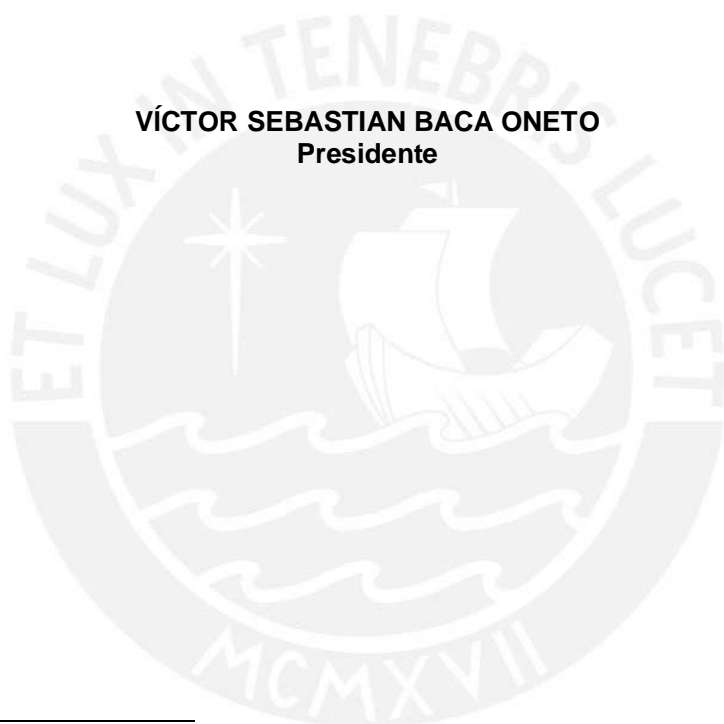
SEGUNDO: Denegar al señor Ernesto Francisco Antonio Fankhauser Pockaj su solicitud de medidas correctivas, así como los costos y costas del procedimiento.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de

Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁵. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación⁶, caso contrario, la resolución quedará consentida⁷.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey y Sr. Jaime Miranda Sousa Díaz.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente



DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DÉCIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único.

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1574-2014/CC2

DENUNCIANTE : HENRY ESTUARDO CATERIANO ALZAMORA
PERCY RICARDO CATERIANO ALZAMORA
LOURDES FIORELLA CATERIANO DE GOMEZ DE LA TORRE
CARLOS EDUARDO CATERIANO GONZALES

DENUNCIADA : GRUPO ENCUADRA S.A.C. (GRUPO ENCUADRA)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS

SANCIÓN: 5 UIT

Lima, 17 de junio de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 19 de diciembre del 2013, complementado el 29 de enero del 2014, los señores Henry Estuardo Cateriano Alzamora, Percy Ricardo Cateriano Alzamora, Lourdes Fiorella Cateriano de Gomez de la Torre y Carlos Eduardo Cateriano Gonzales denunciaron a Grupo Encuadra¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante el Código), señalando que:
 - (i) El 27 de junio del 2011, suscribieron con la denunciada el Contrato de Administración de Construcción y Mandato de Representación mediante el cual contrataron con la denunciada la construcción de un Edificio de 5 pisos, con 13 Departamentos, 11 Estacionamientos dobles y 4 Estacionamientos simples, así como 14 Depósitos, cuyo destino final sería una vivienda multifamiliar.
 - (ii) De acuerdo a la cláusula tercera del citado contrato los Departamentos debían ser entregados 11 meses después de la suscripción de mencionado documento, esto es en junio del 2012³.
 - (iii) Sin embargo, la denunciada no cumplió con instalar el sistema de alarma contra incendios en sus Departamentos⁴, ubicado en Jirón Toquepala N° 167, Santiago

¹ RUC N° 20524111064.

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

³ Contrato de Administración de Construcción y Mandato de Representación suscrito por las partes el 27 de junio del 2011:

"TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO Y PLAZO DE ENTREGA DE LAS UNIDADES INMOBILIARIAS
LOS COPROPIETARIOS, acuerdan que el GRUPO ENCUADRA será responsable de entregar a LOS COPROPIETARIOS las unidades inmobiliarias resultantes, en un plazo máximo de doce (12) meses, computados de la suscripción del presente Contrato de Administración de Construcción y Mandato con Representación."

de Surco, pese a que se había comprometido a ello conforme consta de la cláusula sexta del contrato de Administración de Construcción suscrito entre las partes, el Plano IE-05 de julio del 2011 presentado a la Oficina de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Santiago de Surco, la Memoria Descriptiva de las Instalaciones Eléctricas y Comunicaciones presentada también ante la Oficina de Desarrollo Urbano de la citada Municipalidad.

2. Los denunciantes solicitaron:

- Se ordene a la denunciada el pago de S/. 30 000,00 más I.G.V. como medida correctiva reparadora por no ejecutar la prestación acordada.
- Se ordene el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 2 del 7 de febrero del 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, Secretaría Técnica) resolvió:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 19 de diciembre de 2014, presentada por los señores Henry Estuardo Cateriano Alzamora, Percy Ricardo Cateriano Alzamora, Lourdes Fiorella Cateriano de Gomez de la Torre y Carlos Eduardo Cateriano Gonzales contra Grupo Encuadra S.A.C., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado no habría cumplido con instalar el sistema de alarmas contra incendios en el Proyecto Toquepala, ubicado en Jirón Toquepala N° 167, Santiago de Surco, pese a que se habría comprometido a ello.” [sic]

4. El 13 de marzo de 2014, a través de la Resolución N° 4, la Secretaría Técnica declaró rebelde a Grupo Encuadra, en la medida que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado, pese a que fue debidamente notificado.

5. El 14 de abril del 2014, la Secretaría Técnica a fin de resolver con los mayores elementos de juicio posibles realizó una inspección en los inmuebles materia de la denuncia a fin de verificar el hecho imputado.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

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

⁴ Contrato de Administración de construcción y Mandato en Representación
QUINTA: LOS COPROPIETARIOS, (...)

1. Carlos Eduardo Cateriano GonzalezDpto. 101.
2. Percy Ricardo Cateriano AlzamoraDpto. 102.
3. Lourdes Fiorella Cateriano AlzamoraDpto. 103.
(...)
7. Henry Estuardo Cateriano AlzamoraDpto. 302.

- (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁵.
7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
 8. Los denunciantes indicaron que Grupo Encuadra no cumplió con instalar el sistema de alarma contraincendios en el Proyecto Toquepala, donde se ubican sus inmuebles pese a que se había comprometido a ello. Cabe precisar que los inmuebles debían ser entregados en junio del 2012⁶.
 9. Sin embargo, durante la tramitación del procedimiento el Grupo Encuadra fue declarado en rebeldía⁷ en la medida que no cumplió con presentar sus descargos

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- 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.

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

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

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

⁶ Contrato de Administración de Construcción y Mandato de Representación suscrito por las partes el 27 de junio del 2011:

“TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO Y PLAZO DE ENTREGA DE LAS UNIDADES INMOBILIARIAS

LOS COPROPIETARIOS, acuerdan que el GRUPO ENCUADRA será responsable de entregar a LOS COPROPIETARIOS las unidades inmobiliarias resultantes, en un plazo máximo de doce (12) meses, computados de la suscripción del presente Contrato de Administración de Construcción y Mandato con Representación.”

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 26°.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

dentro del plazo otorgado. Dicha declaración implica una presunción relativa de verdad sobre los hechos alegados por el denunciante; sin embargo, las pruebas actuadas en el procedimiento deben ser suficientes para generar convicción en la Comisión acerca de la ocurrencia de los hechos materia de denuncia⁸.

10. A fin de acreditar su alegación, los denunciantes presentaron copia del Contrato de Administración de Construcción y Mandato con Representación suscrito con la denunciada el 27 de junio del 2011. En ese contrato se estableció lo siguiente:

“TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO Y PLAZO DE ENTREGA DE LAS UNIDADES INMOBILIARIAS

LOS COPROPIETARIOS, en base a la propuesta y proyecto presentado por GRUPO ENCUADRA aceptan que esta última construya sobre inmueble (El Terreno) un edificio de 5 pisos, con 13 departamentos, 11 estacionamientos dobles y 4 estacionamientos simples, así como 14 depósitos, cuyo destino final será el de vivienda multifamiliar, de acuerdo a las características, dimensiones, linderos, acabados y distribución que se establecen en la memoria descriptiva, cuadro de acabados, planos correspondientes. Y cronograma de avance de obra.

(...)

SEXTA:

De otro lado, el GRUPO ENCUADRA de su cuenta, costo y riesgo asumirá todas las acciones y pagos necesarios para entregar a LOS COPROPIETARIOS las UNIDADES INMOBILIARIAS en perfectas condiciones de construcción y funcionamiento, respetando todas las normas administrativas, municipales y del Reglamento Nacional de Construcción, debiendo cumplir entre otras las funciones siguientes:

(...)

G. Realizar todos los actos necesarios para lograr la edificación de las unidades inmobiliarias según los planos y/o sus modificaciones aprobadas. (...) [subrayado nuestro]

11. Asimismo, presentaron copia del plano (lámina IE-05) denominado “Instalaciones Eléctricas Esquema de Montante – Unifilares – Detalles”, de julio del 2011, en el cual se consideró la instalación de la alarmas contra incendios en los departamentos de los denunciantes.
12. Del mismo modo, adjuntaron copia de la Memoria Descriptiva de las Instalaciones Eléctricas y Comunicaciones del Edificio Multifamiliar Toquepala, en la cual se estipuló lo siguiente:

“INSTALACIONES DE COMUNICACIONES Y ALARMAS

(...)

También se ha previsto implementar la red de electroductos para el sistema de alarmas que incluye sensores de humo y temperatura en el cuarto de bombas y cocina.

Todas las instalaciones proyectadas en su totalidad son para empotrar en techos, paredes, y/o pisos salvo indicación hecha en plano.

(...)

TRABAJOS COMPRENDIDOS.-

(...)

⁸ En efecto, el inciso 4) del artículo 461° del Código Procesal Civil establece que la presunción legal de veracidad sólo es relativa, pues de existir hechos alegados que no generen convicción en el juzgador, éstos no deberán tomarse como ciertos. En ese sentido la mencionada norma señala lo siguiente:

Artículo 461°.- La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

Sistema de entubado desde la caja de distribución de cada piso hasta las salidas para el sistema de alarmas en cada vivienda y los pasadizos y escaleras.” [subrayado nuestro]

13. También presentaron copia de las Especificaciones Técnicas de las Instalaciones Eléctricas y Comunicaciones del Edificio Multifamiliar Toquepala, donde se observa lo siguiente:

“(…)

SALIDAS PARA SISTEMA DE ALARMAS.-

Para los sensores de temperatura y humo será con una caja de fierro galvanizado liviana octogonal, de 100x55mm, con tapa ciega hasta su implementación. La altura de implementación será la indicada en planos.

14. De otro lado, adjuntaron copia de la Memoria Descriptiva del Proyecto Multifamiliar Toquepala, en la cual se consignó lo siguiente:

“(…)

SEGURIDAD: EL EDIFICIO CONTARÁ: CON LUCES DE EMERGENCIA, DETECTORES DE HUMO, SEÑALIZACIÓN.”

15. Asimismo, en la diligencia de inspección del 14 de abril del 2014, realizada por personal de la Secretaría Técnica, se verificó lo siguiente⁹:

“Se puede apreciar que a la fecha de la presente inspección, no hay ninguna instalación del sistema de alarmas contra incendios. (...)”

16. De un análisis conjunto a los medios probatorios, es posible concluir que la denunciada no cumplió con instalar el sistema de alarma contra incendios en los departamentos de los denunciados aun cuando se comprometió a ello. Cabe precisar que Grupo Encuadra no ha cuestionado el hecho denunciado, por el contrario se encontró no presentó descargos. En este sentido, esta Comisión considera que ha quedado acreditada la infracción cometida por la denunciada.
17. Por lo expuesto y al haberse acreditado que el defecto denunciado, corresponde declarar fundada la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

Sobre las medidas correctivas

18. Los artículos 114º, 115º y 116º del Código¹⁰, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas

⁹

“Observaciones:

El señor Percy Cateriano realiza la siguiente observación:

Debió colocarse de la siguiente manera:

- *Tablero principal y auxiliares.*
- *Puntos en áreas comunes y escaleras.*
- *En cada una de las cocinas de los departamentos.*
- *La tubería debería encontrarse empotrada para la conexión de los diferentes puntos.”*

¹⁰

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114º.- Medidas correctivas

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

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

correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

19. Sobre el particular, los denunciantes solicitaron como medida correctiva se ordene a la denunciada el pago de S/. 30 000,00 más I.G.V. por no ejecutar la prestación acordada. Al respecto, corresponde denegar dicha solicitud, en tanto lo requerido no tiene por naturaleza revertir los daños ocasionados de manera directa e inmediata por la conducta infractora, más aún si no se ha verificado que dicho importe corresponda al valor de la instalación del sistema de alarmas contra incendio del inmueble materia de cuestionamiento ni que se hubiera incurrido en ese gasto.
20. En ese sentido, habiendo quedado acreditada la infracción cometida por Grupo Encuadra, la Comisión considera que corresponde ordenar de oficio en calidad de medida correctiva, que la denunciada cumpla en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con instalar el sistema de alarma contra incendios según el Plano IE-05, "Instalaciones Eléctricas Esquema de Montante – Unifilares – Detalles", de julio del 2011, la Memoria Descriptiva y las Especificaciones Técnicas de las Instalaciones Eléctricas y Comunicaciones del Edificio Multifamiliar Toquepala. En este sentido, deberá coordinar previamente con los denunciantes para que le brinden acceso a sus Departamentos, asimismo deberá coordinar con la Junta de Propietarios en caso implique accesos y/o trabajos en áreas comunes¹¹.
21. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código¹², vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción¹³.

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

¹¹ Mediante Resolución N° 7 del 22 de mayo del 2014, se informó a las partes que se notificó por Cedulón a los demás propietarios en tanto las consecuencias de la presente Resolución podría afectarlos en aplicación de los artículos 51° y 60° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

22. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁴.

Graduación de la sanción

23. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
24. El artículo 112° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios, tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁵.
25. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- (i) **Daño al consumidor:** La conducta infractora se materializó en el perjuicio real sufrido por los denunciantes al no recibir el inmueble adquirido conforme lo ofrecido, debiendo ocuparlo sin que tenga el sistema de alarma contra incendios.

Es importante considerar que el número de Departamentos respecto de los cuales la denunciada incumplió la instalación de alarmas contra incendios, además del tiempo transcurrido desde la fecha en que ésta debió entregarlos completos, esto es, casi dos años. De otro lado, cabe precisar que la denunciada realizará los trabajos para la instalación de las alarmas contra incendios con los Departamentos ocupados.

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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

¹⁵ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

- (ii) **Beneficio Ilícito:** Está constituido por el monto pagado por los denunciantes para la construcción de inmuebles que incluía un sistema de alarma contra incendios que no se cumplió con instalar.
 - (iii) **Efectos generados en el mercado:** El incumplimiento de la prestación ofrecida, causa desconfianza en los consumidores respecto a los proveedores de servicios inmobiliarios en el mercado, en tanto éstos esperan se respeten los ofrecimientos pactados como parte del deber de idoneidad de los servicios a cargo de los proveedores inmobiliarios.
 - (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, en la medida que los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa sobre la negativa de la denunciada de cumplir las obligaciones que contrae.
26. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a la denunciada con una multa de 5 UIT.

Sobre las costas y costos del procedimiento

27. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁶, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
28. En la medida que ha quedado evidenciado que Grupo Encuadra incurrió en infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles constados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00¹⁷.
29. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

¹⁶ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido la denunciada o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁷ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Henry Estuardo Cateriano Alzamora, Percy Ricardo Cateriano Alzamora, Lourdes Fiorella Cateriano de Gomez de la Torre y Carlos Eduardo Cateriano Gonzales en contra de Grupo Encuadra S.A.C., por infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que no cumplió con instalar el sistema de alarma contra incendios que ofreció.

SEGUNDO: Ordenar al Grupo Encuadra S.A.C. en calidad de medida correctiva que en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con instalar el sistema de alarma contra incendios según el Plano IE-05, "Instalaciones Eléctricas Esquema de Montante – Unifilares – Detalles", de julio del 2011, la Memoria Descriptiva y las Especificaciones Técnicas de las Instalaciones Eléctricas y Comunicaciones del Edificio Multifamiliar Toquepala. En este sentido, deberá coordinar previamente con los denunciados para que le brinden acceso a sus Departamentos, asimismo deberá coordinar con la Junta de Propietarios en caso implique accesos y/o trabajos en áreas comunes.

TERCERO: Sancionar al Grupo Encuadra S.A.C., con una multa de cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias¹⁸, la misma que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Disponer la inscripción del Grupo Encuadra S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser

¹⁸ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807

presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁰.

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

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente



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

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado”.

²⁰

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1811-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : VICTOR ALBERTO SALARDI TORERO (EL SEÑOR SALARDI)
ROSA MARINA NATERS GALARRETA (LA SEÑORA NATERS)
DENUNCIADAS : OOBK S.A. EN LIQUIDACIÓN (OOBK)
DOOMO SOLUCIONES INMOBILIARIAS S.A. (DOOMO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
MULTA
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

Lima, 07 de agosto de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 16 de septiembre de 2013, el señor Salardi y la señora Naters denunciaron a OOBK¹ y DOOMO² por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³, (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) Adquirieron de OOBK, en virtud de la información y publicidad proporcionada por DOOMO, cuatro inmuebles en el Edificio Multifamiliar “Los Cerros de Camacho”, de acuerdo al siguiente detalle:
 - Departamento N°601
 - Estacionamiento N°115
 - Estacionamiento N°116
 - Depósito N° 54
 - (ii) Las denunciadas no cumplieron con lo ofrecido, en lo referido a los siguientes puntos:

¹ RUC: 20478172771

² RUC: 2049243065

³ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

- No se formalizó la compraventa, a través de la inscripción de Recepción de Obras, Declaratoria de Fábrica, Independización y el Reglamento Interno correspondiente.
- Se realizaron cambios en la numeración del depósito y los estacionamientos, sin proporcionarles la documentación que sustente dicho cambio.
- No se hizo entrega de las áreas comunes en favor de la Junta de Propietarios, la que no puede inscribirse ante Registros Públicos debido al incumplimiento por parte de la denunciada de la documentación respectiva.
- No se efectuaron los trabajos de protección del inmueble para evitar daños por deslizamientos del cerro que se encuentra en la parte posterior, encontrándose expuestos a la caída de rocas.
- La parte denunciada se comprometió a realizar labores para proteger la zona frente a los deslizamientos. Sin embargo, los mismos no se han iniciado.
- Se vienen produciendo filtraciones de agua provenientes del jardín ubicado en el cuarto piso del edificio y la geomembrana de impermeabilización se encuentra rota. Sin embargo, pese a lo ofrecido por las denunciadas, no se ha dado solución a los inconvenientes.
- OOBK no está abonando el monto que le corresponde por concepto de zonas comunes, al mantener algunos departamentos bajo su propiedad, dificultando el cumplimiento de las obligaciones asumidas por los vecinos.
- Las denunciadas no cumplieron con entregar el recibo de agua y efectuar el pago por dicho servicio, por lo que los propietarios se vieron obligados a negociar dicha deuda ante el proveedor.
- En la parte superior del ingreso principal existe un ducto de ventilación sin protección. Pese a que la empresa se comprometió a colocar un vidrio templado de gran altura, a modo de protección, esto no ocurrió.
- El montacargas no cuenta con seguridad, siendo de fácil alcance para los menores.
- Las puertas cortafuegos ubicadas en las puertas de emergencia de cada torre no se encuentran terminadas, ni las chapas instaladas.
- El sistema contra incendios no funciona.

- Las bombas contra incendios y de riego de jardín se malograron luego de una inundación, sin que las denunciadas hayan cumplido con las reparaciones.
- Las bombas contra incendios y de riego de jardín se habrían malogrado luego de una inundación, sin que las denunciadas hayan cumplido con las reparaciones.
- Las denunciadas no habrían cumplido con hacer entrega de los documentos correspondientes a la garantía de las distintas bombas instaladas, ni con precisar el nombre de la empresa encargada de la instalación.

2. Ante ello, el señor Salardi y la señora Naters solicitaron lo siguiente:

- (i) que el proveedor cumpla con arreglar de la geomembrana;
- (ii) que el depósito asignado pueda ser utilizado;
- (iii) que la parte denunciada cumpla con el pago de las deudas contraídas por el servicio de agua.;
- (iv) que la parte denunciada cumpla con colocar protección en el ducto de ventilación del ingreso principal; y
- (v) el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 1 del 2 de octubre de 2013, se admitió a trámite la denuncia presentada, considerando lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 23 de agosto de 2013 presentada por el señor Víctor Alberto Salardi Torero y la señora Rosa Marina Naters Galarreta contra OOBK S.A. y DOOMO SOLUCIONES INMOBILIARIAS S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) *No habrían cumplido con formalizar la compra venta, a través de la inscripción de Recepción de Obra, Declaratoria de Fábrica, Independización y el Reglamento Interno.*
- (ii) *Se habrían producido cambios en la numeración del depósito y de los estacionamientos, sin proporcionarles la documentación que sustente dicho cambio.*
- (iii) *No se habría hecho entrega de las áreas comunes en favor de la Junta de Propietarios.*
- (iv) *No se habrían efectuado los trabajos de protección del inmueble para evitar daños por deslizamientos del cerro que se encuentra en la parte posterior.*
- (v) *Se vendrían produciendo filtraciones de agua provenientes del jardín ubicado en el cuarto piso del edificio y la geomembrana de impermeabilización se encontraría rota y no se habría reparado.*
- (vi) *No estaría abonando el monto que le corresponde por concepto de zonas comunes.*
- (vii) *Las denunciadas no habrían cumplido con entregar el recibo de agua y efectuar el pago por el servicio.*
- (viii) *No habría cumplido con colocar el vidrio templado ofrecido para proteger el ducto de ventilación, ubicado en la parte superior del ingreso principal.*
- (ix) *El montacargas no contaría con seguridad, siendo de fácil alcance para los menores.*
- (x) *Las puertas cortafuegos ubicadas en las puertas de emergencia de cada torre no se encontrarían terminadas, ni las chapas instaladas.*
- (xi) *El sistema contra incendios no funcionaría.*

- (xii) *Las bombas contra incendios y de riego de jardín se habrían malogrado luego de una inundación, sin que las denunciadas no hayan cumplido con las reparaciones.*
- (xiii) *Las denunciadas no habrían cumplido con hacer entrega de los documentos correspondientes a la garantía de las distintas bombas instaladas, ni con precisar el nombre de la empresa encargada de la instalación.” (sic)*

4. El 16 de octubre de 2013, DOOMO presentó sus descargos indicando que no había entablado relación de consumo alguna con los denunciantes, siendo que OOBK es la propietaria del terreno donde se construyó el proyecto y la responsable de los inmuebles. Precisó que no existe medio probatorio alguno que lo vincule con los hechos materia de denuncia.
5. Por su parte, mediante escritos del 16 y 31 de octubre de 2013, OOBK presentó sus descargos alegando lo siguiente:
 - (i) Cumplió con la inscripción en Registros Públicos de los inmuebles adquiridos por los denunciantes;
 - (ii) En lo referido a los cambios en la numeración indicó que los datos consignados coincidirían con el Certificado de Numeración N° 00303-2013, emitido por la Municipalidad de Surco, siendo que la numeración alegada por los denunciantes obedeció a un error de la citada comuna;
 - (iii) se entendería que la entrega de las áreas comunes se habría producido al momento de la entrega de cada una de las unidades inmobiliarias, por lo que sería innecesaria una entrega formal, más aún si los consumidores no se habrían organizado como junta de propietarios;
 - (iv) los trabajos de protección del cerro solicitados se realizarían de acuerdo a lo señalado en los documentos presentados como medios probatorios;
 - (v) sobre la geomembrana, indicó que oportunamente se efectuó la evaluación del problema, el cual se produjo por su ruptura y que se estaría reparando;
 - (vi) no corresponde a la empresa efectuar el pago por gastos de las áreas comunes en la medida que dichos bienes ya han sido ya entregados y sería responsabilidad de los propietarios;
 - (vii) sobre la entrega del recibo de agua, lo alegado por los denunciantes es que su empresa cumplió con efectuar los pagos de agua y luz hasta la fecha de entrega de los bienes, a partir de lo cual correspondía a los propietarios dichos abonos;
 - (viii) no se colocó el vidrio templado ya que se instaló en su lugar una malla metálica en base de madera;
 - (ix) no existe montacargas, sino un ascensor para personas con discapacidad, el cual cumple con los parámetros establecidos;
 - (x) las puertas contra incendios se encuentran en las mismas condiciones que en el momento en el cual se efectuó la visita de personal municipal para

otorgar la conformidad de obra, por lo que se entendería que éstas están en perfectas condiciones;

- (xi) el problema con la bomba contra incendios y el sistema de riego se habría producido en el momento en el que los denunciados se encontraban habitando el inmueble, por lo que correspondía a los propietarios efectuar las reparaciones; sin embargo, la empresa asumió el cambio de las dos bombas y solo quedaría pendiente la reparación de la bomba contra incendios y riego;
- (xii) los propietarios conocían el nombre de la empresa encargada de la instalación de las bombas, siendo que la garantía no cubriría los defectos alegados, en tanto éstos serían de responsabilidad de los consumidores.

6. Posteriormente, mediante Resolución N° 5 del 13 de marzo de 2014, se ampliaron los cargos en contra de OOBK, considerando lo siguiente:

“(...) la denunciada no habría cumplido con efectuar las reparaciones en las filtraciones que presentaría el espejo de agua-pileta, ubicada en la terraza que colinda con el lobby principal, lo cual constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.” (Sic)

7. En sus descargos sobre este punto, OOBK sostuvo que, si bien se habría evidenciado un problema en la pileta, éste fue reparado por la empresa en el mes de enero del presente año, adjuntando un video donde se evidenciaría el funcionamiento adecuado de la citada pileta.
8. El 5 de mayo de 2014, se llevó a cabo una inspección en el inmueble materia de denuncia ubicado en el Jr. Cerros de Camacho N° 710, distrito de Santiago de Surco, Lima, a fin de contar con mayores elementos probatorios que permitan resolver la presente denuncia.
9. Mediante Resolución N° 11 del 26 de junio de 2014, se incluyó al expediente el acta de inspección del 30 de abril de 2014, realizada en el Jr. Cerros de Camacho N° 710, distrito de Santiago de Surco, Lima a fin de contar con elementos probatorios suficientes a fin de emitir pronunciamiento.

ANÁLISIS

Cuestión Previa

Sobre la relación de consumo existente entre los denunciados y DOOMO

10. El artículo 3° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que cualquier acto administrativo debe ser emitido por el órgano facultado específicamente para dichos efectos, estableciendo así a la competencia como un requisito de validez ineludible que cualquier entidad debe analizar al momento de realizar sus actuaciones.
11. La Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, encontrándose

facultada para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas que correspondan.

12. Sin embargo, a efectos de que este órgano colegiado pueda pronunciarse sobre el fondo de cualquier controversia vinculada a una presunta infracción a las normas de protección al consumidor, la Comisión considera que debe evaluar previamente si existe una relación de consumo entre las partes, bajo los términos de la norma señalada; a fin de determinar si los usuarios que acceden a los servicios materia de denuncia pueden acogerse a la protección especial que le otorga el presente procedimiento administrativo.
13. En ese sentido, la relación de consumo se encuentra determinada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, dichos componentes son: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y, (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial en el ámbito de la Ley. Es así que, la ausencia de uno de ellos determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo.
14. El artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor define quiénes pueden ser considerados consumidor o usuarios, es decir, qué personas pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa de protección al consumidor.
15. El numeral 2 del artículo IV del Código define como proveedores a las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. Asimismo, en forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a los distribuidores o comerciantes, productores o fabricantes, importadores y prestadores.
16. En el presente caso, el señor Salardi y la señora Naters alegaron que DOOMO sería responsable de los hechos materia de denuncia, debido a que ésta fue responsable de brindar información a los consumidores para la compra de los bienes y sería dicha empresa la encargada de comunicarse y atender a los consumidores en sus reclamos.
17. Al respecto, debe tenerse en cuenta que los hechos denunciados se encuentran referidos a la falta de idoneidad de los bienes inmuebles adquiridos por el señora Salardi y la señora Naters y no respecto de la información proporcionada por DOOMO.
18. Asimismo de la revisión del contrato de compraventa suscrito por los denunciados se observa que el mismo fue celebrado con OOBK, en su calidad de vendedor y no con DOOMO, por lo que este último no actuó como proveedor del servicio inmobiliario materia de denuncia.
19. Siendo así, este despacho considera que corresponde dirigir la denuncia en contra de la empresa responsable de la construcción y entrega de los bienes cuya idoneidad es cuestionada en este procedimiento, es decir sólo corresponde

considerar como proveedor a OOBK, quien suscribió la minuta de compra venta con los denunciantes para la adquisición de los inmuebles.

20. Por lo antes expuesto, corresponde declarar improcedente la denuncia en contra de DOOMO, en tanto no ha quedado acreditada la relación de consumo entre dicha empresa y los denunciantes, respecto de la venta de los inmuebles.

Sobre el deber de idoneidad

21. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa del consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁴.
22. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad,

⁴ El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, el mismo que fue recogido posteriormente en el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, señaló lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

23. A fin de poder determinar la responsabilidad de OOBK, la Comisión considera que corresponde analizar de forma independiente cada uno de los hechos materia de denuncia.

(i) Sobre la falta de formalización de la compra venta

24. En este extremo de la denuncia el señor Salardi y la señora Naters señalaron que OOBK no cumplió con formalizar la compraventa de los inmuebles materia de denuncia, a través de la inscripción registral de la recepción de obras, declaratoria de fábrica, independización y el reglamento interno.
25. Sobre el particular, es pertinente señalar que la finalidad de los señores Salardi y Naters al denunciar la falta de formalización de la compraventa de los inmuebles adquiridos es que los mismos figuren formalmente a su nombre en los registros públicos, siendo que para ello es necesario primero obtener la conformidad de obra, declaratoria de fábrica e independización, trámites que en el presente caso, están a cargo del proveedor denunciado.
26. En sus descargos, OOBK indicó que cumplió con la inscripción en Registros Públicos de las propiedades a nombre de los denunciantes, para lo cual adjuntó copia de la Partida Registral.
27. Al respecto, si bien la empresa denunciada ha cumplido con presentar copia de la Partida Registral N° 13084161⁵, en dicho documento se evidencia que los inmuebles adquiridos por el señor Salardi y la señora Naters figuran a nombre de OOBK y no a nombre de los denunciantes.
28. Por otro lado, no obra medio probatorio alguno, mediante el cual la denunciada pueda demostrar que la falta de inscripción se debió a la existencia de alguna causal que impida que realice lo solicitado, como podría ser la falta de pago de los bienes o el incumplimiento de alguno de los requisitos exigidos para dicha acción.
29. En ese sentido, en tanto OOBK no ha cumplido con acreditar que efectuó la inscripción de la propiedad a nombre de los denunciantes, la Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo del procedimiento por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(ii) Sobre el cambio de la numeración del depósito y estacionamientos

30. De acuerdo a lo señalado por los denunciantes, la inmobiliaria modificó la numeración del depósito y de los estacionamientos adquiridos consignada en la minuta de compraventa sin presentar los documentos que sustenten dicho cambio.

⁵ Ver fojas 82 y 83 del Expediente.

31. Debe indicarse que, en sus descargos, OOBK manifestó que la numeración informada inicialmente a los denunciados obedeció a un error en el certificado emitido por la Municipalidad de Santiago de Surco, lo cual fue corregido por dicha comuna mediante la emisión de un nuevo certificado, lo que habría sido puesto en conocimiento de los denunciados.
32. Obra en el expediente la Addenda⁶ de modificación del contrato que suscribió OOBK con los denunciados que señala lo siguiente:

"SEGUNDA CLÁUSULA ADICIONAL:

*(...) que por disposición municipal se ha tenido que modificar la numeración asignada a las unidades inmobiliarias denominadas como Estacionamiento N° 115, Estacionamiento N° 116 y Depósito N° 56, **siendo lo correcto de ahora en adelante Estacionamiento N° 113, Estacionamiento N° 114 y Depósito N° 69.***

33. A la luz del citado documento se puede verificar que OOBK informó a los denunciados que el cambio de numeración se debió a una disposición municipal; sin embargo, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que cumplió con proporcionar a los denunciados los documentos que sustenten ello, pese a que le correspondía demostrar que esta situación no era de su responsabilidad.
 34. Por lo antes indicado, y en la medida que OOBK no cumplió con proporcionar a los denunciados los documentos que sustenten el cambio de numeración de sus inmuebles corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.
- (iii) Sobre la falta de entrega de las áreas comunes
35. El señor Salardi y la señora Naters señalaron que la denunciada no cumplió con realizar la entrega de las áreas comunes a favor de la Junta de Propietarios.
 36. Respecto a esta imputación, OOBK manifestó que no sería necesario efectuar un acto formal de entrega de las áreas comunes del edificio en la medida que se daba por efectuada dicha entrega al momento en que cada propietario recibió sus respectivos inmuebles. Adicionalmente sostuvo que dicha actuación no habría sido posible en la medida que el inmueble no contaba con junta de propietarios.
 37. Debe indicarse que, contrariamente a lo señalado por la denunciada, la entrega de las unidades de propiedad individual no conlleva, *per se*, a la entrega de las áreas comunes, en tanto estas últimas se encuentran bajo un régimen de propiedad distinto y corresponde, por ello, un acto de entrega independiente que permita a los copropietarios dejar constancia del estado en que estos espacios son entregados y, de ser necesario, la consignación de las observaciones que estimen pertinentes, lo cual no se ha producido en el presente caso.
 38. Por otro lado, sobre el argumento de la falta de Junta de Propietarios como justificación para el incumplimiento en la entrega de las áreas comunes, debe

⁶ Ver foja 293 del Expediente.

indicarse que este colegiado considera que lo alegado carece de sustento. Ello en la medida que no es requisito indispensable que dichas áreas sean entregadas a una junta establecida, siendo posible que dicho acto se concrete por otros mecanismos, como por ejemplo a través de un representante nombrado por los propietarios o en su defecto sea entregado mediante un acta a cada propietario de los departamentos.

39. En consecuencia, y en la medida que OOBK no ha acreditado que cumplió con hacer la entrega de las áreas comunes, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(iii) Sobre la falta de trabajos de aseguramiento del cerro

40. De acuerdo a lo indicado por los denunciantes, OOBK no cumplió con efectuar los trabajos correspondientes para evitar deslizamientos del cerro colindante con el edificio donde se ubican sus inmuebles.
41. En sus descargos, la empresa denunciada indicó que los trabajos para asegurar la zona del cerro se vendrían ejecutando.
42. Obra en el expediente el correo electrónico del 22 de mayo de 2013⁷, en el cual la denunciada realiza sus descargos y responde al denunciante acerca de este hecho imputado señalando:

"(...) Como se tiene conocimiento este asunto forma parte del compromiso de OOBK como propietaria del proyecto ha adoptado frente a la Junta de Propietarios, cuyo estudio se estará culminando el 20 de junio próximo, y los trabajos deberán realizarse el próximo 1 de julio (...)" (sic)

43. De lo citado se puede advertir que la empresa denunciada se comprometió a realizar los trabajos de aseguramiento del cerro, los mismos que según lo señalado debieron haberse iniciado el 1 de julio del 2013.
44. No obstante lo citado, obra en el expediente un correo electrónico del 28 de octubre de 2013⁸, remitido por el proveedor encargado de realizar los trabajos de mantenimiento en el inmueble materia de denuncia, señalando lo siguiente:

*"Nuestra empresa está realizando un trabajo de estabilización de talud ubicado en los cerros de camacho(...) Quedando un saldo restante de 30% (22,500.00 dólares americanos) (...) Necesitamos para los materiales e insumos para poder terminar dicha obra (...)
Lo cual por la falta de insumos, materiales, pago de mano de obra, se procederá a la paralización de la obra."*

45. De lo citado se puede concluir que si bien el trabajo de mantenimiento del cerro colindante con el inmueble se inició; posteriormente, se llegó a paralizar, sin que a la fecha OOBK haya acreditado haber culminado con los mismos. Adicionalmente, la denunciada no ha demostrado que la referida paralización se

⁷ Ver foja 22 del expediente.

⁸ Ver foja 168 del Expediente.

haya debido a causas imputables a los denunciantes o que ellos tenían la obligación de asumir los costos de los materiales y mano de obra.

46. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia contra OOBK por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(iv) Sobre las filtraciones y defectos en la geomembrana

47. En este extremo de la denuncia los denunciantes señalaron que se producirían filtraciones de agua provenientes del jardín ubicado en el cuarto piso del edificio, adicional a ello agregaron que la geomembrana de impermeabilización se encontraría rota.

48. De acuerdo a lo señalado por OOBK en sus descargos, la geomembrana se habría despegado en la parte superior, lugar por el cual se produciría la filtración alegada por los denunciantes. Añadió que las reparaciones necesarias para solucionar dicho problema se vendían ejecutando.

49. De lo alegado por las partes se observa que ambas coinciden en señalar que existe una filtración de agua; sin embargo los denunciantes han señalado que la geomembrana se encontraría rota, y OOBK precisó que se encontraba despegada.

50. El 5 de mayo de 2014, se realizó la inspección en el inmueble materia de denuncia, en la que se precisó respecto a este hecho imputado lo siguiente:

“Se verifica la filtración de agua proveniente del jardín (...) la geomembrana no se puede visualizar, está debajo del jardín” (sic)

51. Del medio probatorio citado se observa que si bien no es posible conocer si la geomembrana de impermeabilización se encontraría rota o despegada, pues no es posible su verificación, si se ha podido evidenciar que la filtración aún persiste.

52. En ese sentido, correspondía a la empresa denunciada subsanar la referida filtración, sin embargo, a la fecha no ha demostrado haber cumplido con ello.

53. Por los motivos antes expuestos, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(v) Sobre la falta de pago por concepto de las áreas comunes

54. Los denunciantes alegaron que, en tanto OOBK es la propietaria de algunos de los departamentos del proyecto inmobiliario, debió efectuar el pago que correspondía por áreas comunes.

55. Por su parte OOBK manifestó que cumplió con efectuar el pago por el mantenimiento de las áreas comunes hasta la fecha en que fueron entregadas las unidades inmobiliarias, siendo que a partir de ese momento, correspondía a los propietarios asumir dichos montos.

56. Al respecto, uno de los supuestos de aplicación del Código, a través del cual un administrado puede someter una controversia específica ante el presente órgano colegiado, es aquel en el cual se configura una *relación de consumo* entre el proveedor de un bien o el prestador de un servicio y el usuario del mismo, a cambio de una retribución económica.
57. Tal como ha sido reconocido a nivel jurisprudencial tanto por la Comisión como por la Sala de Defensa de la Competencia, actualmente la denominada relación de consumo es aquella configurada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, entendiéndose que la ausencia de uno de ellos determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos componentes son los siguientes: un consumidor o usuario; un proveedor; y, un producto o servicio materia de transacción comercial.
58. La Comisión considera que el hecho denunciado, no se configura en un supuesto de relación de consumo, entendida bajo los términos del Código. Ello, en la medida que el requerimiento del pago por el mantenimiento de las áreas comunes de los inmuebles materia de denuncia, es un hecho que no surgió de la compraventa, donde la denunciada actuaba como proveedora de dichos productos, sino por el contrario, surgió dentro del marco de la relación civil existente entre las partes, donde la denunciada actuaba como copropietaria de dichas áreas comunes. Cabe precisar que estos pagos no corresponden a la adquisición de los inmuebles.
59. En atención a lo expuesto, este Colegiado considera que la relación establecida entre los denunciados que originó la materia controvertida no constituye un supuesto de relación de consumo que pueda ser amparado por el procedimiento especial cuya competencia ha sido asignada a la Comisión.
60. Es pertinente indicar que el ámbito de protección que la Comisión posee, de acuerdo a la competencia específica asignada a este órgano colegiado a través del Código, debe entenderse como una expresión de la potestad sancionadora del Estado a efectos de solucionar determinados problemas que se verifiquen en las relaciones de consumo que se establecen libremente en el mercado. En ese sentido, este ámbito de protección no se encuentra diseñado para proteger todas las relaciones civiles o comerciales que los particulares entablen, sino solamente aquellas en las que las personas naturales o jurídicas actúen como consumidores o usuarios de productos o servicios ofrecidos libremente en el mercado.
61. Es pertinente indicar que si bien los denunciados no pueden acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código de Protección al Consumidor, ello no lo deja en estado de indefensión, toda vez que nuestro ordenamiento legal ha previsto que puedan acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos.
62. Finalmente, conviene aclarar que lo señalado en el presente pronunciamiento no implica que OOBK no pueda ser considerada proveedor en otro tipo de controversias, cuando ponga a disposición del público en general algún producto o servicio; situación distinta a lo denunciado en el presente extremo por los señores Salardi y Naters en el presente procedimiento.

63. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente la denuncia en contra de la INMOBILIARIA por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.
- (vi) Sobre la falta de entrega del recibo de pago del agua y abono por el servicio
64. En su denuncia, el señor Salardi y la señora Naters manifestaron que OOBK no cumplió con entregar el recibo de agua y efectuar el abono correspondiente al servicio de agua potable de los meses anteriores a la entrega de los bienes adquiridos, lo cual ocasionó que los propietarios se vean obligados a fraccionar el monto adeudado y asumir el pago para evitar el corte del servicio.
65. A efectos de acreditar lo alegado, presentó como medio probatorio una transacción extrajudicial⁹ suscrita entre la propietaria de uno de los departamentos y Sedapal. Sin embargo, la referida transacción versa sobre una deuda de un inmueble que se ubica en el distrito de La Molina siendo este distrito es distinto al que se encuentra el inmueble materia de denuncia que es el de Santiago de Surco.
66. Adicionalmente en dicho documento no se establece cuáles serían los meses que conformarían el totalidad de la deuda, por lo que no es posible determinar que la falta de pago de dicho servicio que generó la deuda sea responsabilidad de OOBK.
67. Por su parte, OOBK manifestó que cumplió con efectuar los pagos correspondientes y que el servicio de agua potable debió ser cancelado por los propietarios, luego de la entrega de los inmuebles realizado en el mes de diciembre de 2012.
68. Como se advierte de lo señalado la denunciada hace referencia únicamente en sus descargos al cumplimiento del pago por el servicio, más no hace mención a la entrega del recibo a los propietarios del inmueble una vez hecha de entrega de sus bienes.
69. Cabe precisar que no obra medio probatorio en el expediente mediante el cual la denunciada haya podido acreditar que cumplió con realizar la entrega del recibo de agua a los denunciantes, siendo que estos esperarían que ello suceda a fin que puedan seguir realizando el pago de dicho servicio y así evitar posibles inconvenientes posteriores.
70. Por las razones antes expuestas, esta Comisión considera que respecto a la falta de entrega del recibo de agua, OOBK no ha acreditado que cumplió con realizar la entrega a los denunciantes, en ese sentido, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.
71. En relación a incumplimiento de pago del servicio de agua, al no haberse acreditado el defecto en este extremo de la denuncia corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

⁹ Ver de fojas 42 a 44 del Expediente..

(vii) Sobre la colocación del vidrio de protección

72. De acuerdo a lo señalado por los denunciantes, OOBK no cumplió con instalar el vidrio de protección en el ducto ubicado en la parte superior del ingreso principal.
73. En su defensa, la empresa denunciada manifestó que en el ducto se colocaría una malla de protección, en tanto dicha malla ofrecería mayor seguridad a los propietarios, de acuerdo al presupuesto elaborado por una empresa dedicada a dichos productos.
74. Debe advertirse que no existe medio probatorio alguno obrante en el expediente mediante el cual los denunciantes hayan podido acreditar que OOBK se haya comprometido a colocar un vidrio templado en el ducto de ventilación.
75. Por el contrario se ha acreditado mediante el correo electrónico del 22 de mayo de 2013¹⁰, que la denunciada se comprometió a poner protección en dicho ducto a fin de evitar posibles accidentes, lo que cumplió conforme se acreditó en la inspección del 5 de mayo de 2014, en que se precisó que dicho ducto cuenta la referida malla (rejilla).
76. En consecuencia, en tanto los denunciados no han acreditado que OOBK se comprometió a poner un vidrio templado en el ducto de ventilación, corresponde declarar infundado este extremo del procedimiento por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(viii) Sobre la falta de seguridad del montacargas

77. De acuerdo a lo indicado por los denunciantes, el montacargas colocado por OOBK no cuenta con protección alguna, lo cual representa un peligro para los niños ya que acceden a él con facilidad.
78. Por su parte, la constructora sostuvo que no existe montacargas alguno y que el dispositivo señalado por los denunciantes es un ascensor para personas con discapacidad, el cual fue colocado cumpliendo con la normativa de accesibilidad para las personas con discapacidad y de las personas adultas mayores.
79. Para acreditar lo alegado, OOBK presentó la Partida N° 13084161¹¹, en la cual se precisó respecto a la distribución de los ambientes del inmueble materia de denuncia:
- “(...) Nivel - 6.32 Recepción, plataforma de discapacitados, escalera.”*
El subrayado es nuestro.
80. Obra en el expediente el acta de inspección del 5 de mayo de 2014, de la que se obtuvo la siguiente fotografía:

¹⁰ Ver fojas 22 y 23 del Expediente.

¹¹ Ver foja 74 del expediente.



81. De la revisión de la fotografía anexada al acta de inspección se ha podido verificar que en realidad se trata de un ascensor para personas con discapacidad; sin embargo la Norma A -120 (*Accesibilidad para personas con discapacidad y personas adultas mayores*) señala que dichos ascensores deben cumplir con requisitos¹², siendo uno de ellos que la cabina cuente con puertas y que dichas puertas sean automáticas.
82. A la luz de los medios probatorios obrantes en el expediente, se puede establecer que OOBK cumplió con colocar un ascensor para que las personas con discapacidad puedan tener acceso al inmueble; sin embargo, no cumplió con los requisitos que debe tener dicho ascensor, puesto que de las fotografías tomadas el día de la inspección se corroboró que no cuenta con una puerta, por lo que no tendría la protección necesaria.
83. Por lo antes expuesto, y en la medida que se no ha acreditado que el ascensor cuente con la protección necesaria es que corresponde declarar fundado este extremo del procedimiento, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

¹²

Artículo 11.- Los ascensores deberán cumplir con los siguientes requisitos

- a) Las dimensiones interiores mínimas de la cabina del ascensor para uso en edificios residenciales será de 1.00 m de ancho y 1.20 m de profundidad.
- b) Las dimensiones interiores mínimas de la cabina del ascensor en edificaciones de uso público o privadas de uso público, será de 1.20 m de ancho y 1.40 m de profundidad. Sin embargo deberá existir por lo menos uno, cuya cabina no mida menos de 1.50 m de ancho y 1.40 m de profundidad.
- c) Los pasamanos estarán a una altura de 80cm; tendrán una sección uniforme que permita una fácil y segura sujeción, y estarán separados por lo menos 5cm de la cara interior de la cabina.
- d) Las botoneras se ubicarán en cualquiera de las caras laterales de la cabina, entre 0.90 m y 1.35 m de altura. Todas las indicaciones de las botoneras deberán tener su equivalente en Braille.
- e) Las puertas de la cabina y del piso deben ser automáticas, y de un ancho mínimo de 0.90 m. con sensor de paso. Delante de las puertas deberá existir un espacio que permita el giro de una persona en silla de ruedas.
- f) En una de las jambas de la puerta deberá colocarse el número de piso en señal braille.
- g) Señales audibles deben ser ubicadas en los lugares de llamada para indicar cuando el elevador se encuentra en el piso de llamada

(ix) Sobre el defecto de las puertas cortafuegos

84. Los denunciantes indicaron que las puertas cortafuegos no se encuentran terminadas y no cuentan con las chapas correspondientes, adjuntando como medios probatorios dos fotografías de las citadas puertas en las que se observa un orificio en cada una de ellas.
85. En su descargo, OOBK manifestó que las puertas se encuentran en el mismo estado en el que la municipalidad realizó la inspección, a fin de otorgar la conformidad de obra, la cual fue concedida sin problemas, lo cual acreditaría que no existe incumplimiento por su parte.
86. Sobre el particular, es pertinente señalar que aun cuando la municipalidad haya otorgado la conformidad de obra, la empresa denunciada no ha demostrado que haya entregado a los denunciantes las puertas cortafuego (área común) debidamente terminada.
87. Obra en el expediente el acta de inspección del 5 de mayo de 2014, respecto al hecho imputado señala lo siguiente:

“Se verifica que las puertas no están terminadas, tal como obra en fotografías”

88. De la verificación de las fotografías se observa que el pintado de las puertas no es uniforme y las mismas no cuentan con chapas.
89. Por la razón antes expuesta y en la medida que se acreditó que las puertas cortafuegos no se encuentran terminadas, corresponde declarar fundado este extremo del procedimiento, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(x) Sobre el sistema contra incendio y el funcionamiento de las bombas

90. En estos puntos, de acuerdo a lo señalado por los denunciantes, el sistema contra incendio no funciona y las bombas de incendio y de regado se averiaron luego de una inundación y no fueron reparadas por la denunciada.
91. OOBK señaló en sus descargos que el sistema contra incendios no funciona a causa de la inundación producida por el fallo de la válvula de las bombas sumergibles, agregó que asumió el cambio de dos bombas de impulsión y que sería obligación de los propietarios el cambio de la bomba contra incendio y de riego.
92. Conforme se señaló en el numeral (iii) de la presente resolución ha quedado acreditado que OOBK hasta la fecha no ha cumplido con entregar las áreas comunes a los propietarios de los inmuebles, en ese sentido, y estando que tanto el sistema contra incendio como las bombas contraincendios y de riego están comprendidas dentro de dichas áreas comunes su reparación y mantenimiento están aún a cargo de la constructora, máxime no se dejó constancia de la operatividad de dichos elementos al momento de la entrega de los departamento.

93. En ese sentido, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que OOBK haya cumplido con reparar el sistema contra incendio y las bombas materia de la presente denuncia; por el contrario, mediante la inspección realizada el 30 de abril de 2014¹³, se verificó que el sistema contra incendios no funciona.
94. Por lo antes expuesto, esta Comisión es de la opinión que correspondía a la denunciada acreditar que cumplió con la reparación del sistema contra incendios y, en perfectas condiciones y con los accesorios completos, sin embargo, ello no ha ocurrido,
95. Por lo antes expuesto, corresponde declarar fundado este extremo del procedimiento por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.
- (xi) Sobre la entrega de los documentos de garantía de las bombas
96. Los denunciantes indicaron que OOBK no cumplió con la entrega de los documentos de garantía de las bombas ni con indicar el nombre de la empresa encargada de la instalación de las mismas.
97. Por su parte, la denunciada indicó que los propietarios conocían el nombre de la empresa proveedora del servicio de instalación de bombas y que la garantía otorgada por dicha empresa no cubriría los daños que éstas presentaban debido a que fueron ocasionados por un descuido de responsabilidad de los consumidores.
98. Es preciso indicar que OOBK, conforme se detalla en el extremo (iii) de la presente resolución, no ha cumplido con entregar a los denunciantes las áreas comunes, en ese sentido tampoco acreditó que cumplió con trasladar a los denunciantes los datos correspondientes a la empresa que brindó el servicio de instalación de las bombas, los cuales son indispensables para que dichos dispositivos sean utilizados adecuadamente por los propietarios.
99. En esa misma línea, OOBK tampoco ha cumplido con demostrar que hizo entrega de los documentos de garantía correspondiente de los objetos materia de imputación, imposibilitando a los consumidores que conocieran los alcances de los mismos y la aplicación de dicho beneficio en caso se produjera algún inconveniente.
100. En ese sentido, esta Comisión considera que el servicio brindado por OOBK no fue idóneo en tanto no cumplió con poner a disposición de los denunciantes los elementos necesarios para el correcto uso de las bombas instaladas en el edificio.
101. Por lo antes expuesto, corresponde declarar fundado este extremo del procedimiento, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.
- (xii) Sobre las filtraciones del espejo de agua-pileta

¹³ Ver fojas 337 del Expediente.

102. De acuerdo a lo señalado por los denunciantes, la pileta ubicada en la terraza presenta filtraciones, las cuales no fueron reparadas por la empresa denunciada. Adjuntaron como medios probatorios fotografías en las cuales era posible advertir que la citada pileta se encontraba vacía y con materiales de trabajo en su interior.
103. Al respecto, OOBK reconoció la existencia del problema alegado por los denunciantes y sostuvo que los trabajos de reparación se habrían efectuado en dos etapas y fueron concluidos a finales del mes de enero de 2014. Adjuntó como medio probatorio para acreditar lo señalado un video, del cual se puede apreciar que no existiría filtración alguna.
104. Siendo así, la denunciada ha reconocido la existencia del defecto alegado por el señor Salardi y la señora Naters y no ha evidenciado que el mismo haya sido responsabilidad de un tercero o se haya producido por causas que no le eran imputables.
105. Si bien del video presentado por la denunciada se evidenciaría que el espejo de agua pileta se encontraría en buen estado; obra en el expediente acta de inspección del 30 de abril de 2014, la que señala respecto al hecho imputado lo siguiente:

*“Se ha procedido a observar el espejo de agua del edificio y se observó que presenta una filtración en la parte delantera.
Observación: el agua se encuentra emposada” (sic)*

106. Del citado párrafo ha quedado acreditado que el desperfecto materia de denuncia, a la fecha, aún persiste y por lo tanto OOBK no cumplió con repararlo, siendo ello íntegramente su responsabilidad.
107. Por las razones antes expuestas es que corresponde declarar fundado este extremo del procedimiento por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre las medidas correctivas

108. El artículo 114°, 115° y 116° del Código¹⁴, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que contengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- Artículo 114°.- Medidas correctivas**
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzcan nuevamente en el futuro.

109. En el presente caso, en tanto ha quedado acreditada la responsabilidad de OOBK, corresponde ordenar a la empresa que, en un plazo no mayor de treinta (30) días contados a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con lo señalado en el siguiente cuadro:

Medidas Correctivas Ordenadas

Infracción detectada	Medida correctiva
Sobre la falta de formalización de la compraventa.	Iniciar los trámites correspondientes para que las propiedades de los denunciados figuren a su nombre en Registros Públicos.
Sobre la entrega del recibo de agua.	Entregar a los denunciados el (los) recibos de agua, a fin de que puedan cancelarlos oportunamente.
Sobre la falta de entrega de las áreas comunes del edificio	Entregar formalmente las áreas comunes del edificio, para lo cual deberán firmar el acta correspondiente con la Junta de Propietarios, en caso se hubiera constituido o los representantes nombrados por los propietarios.
Sobre el incumplimiento de los trabajos de protección del inmueble para asegurarlo frente a posibles deslizamientos del cerro colindante.	Culminar los trabajos de aseguramiento al cerro para evitar posibles deslizamientos conforme al Informe de Inspección Geológica N° M3403-6 Edificio - Urbanización de Cerros de Camacho Santiago de Surco, Lima.
Sobre las filtraciones provenientes del jardín y ruptura de la geomembrana.	Realizar los trabajos que resulten necesarios a fin de asegurar el buen funcionamiento de la geomembrana y evitar filtraciones que perjudiquen los inmuebles de los denunciados.
Sobre la falta de seguridad del montacarga (ascensor para personas con discapacidad)	Realizar los trabajos necesarios para asegurar el acceso al ascensor para personas con discapacidad, cumpliendo con los requisitos que señala la Norma A 120 del Reglamento Nacional de

	Edificaciones.
Sobre la falta de culminación de las puertas cortafuegos	Instalar las chapas faltantes en las puertas cortafuegos y uniformizar la pintura de las mismas.
Sobre el sistema contra incendio	Realizar los trabajos que resulten necesarios a fin de asegurar que el sistema contra incendio se encuentre operativo.
Sobre la falta de funcionamiento de las bombas contra incendio y de riego.	Realizar los trabajos que resulten necesarios a fin de asegurar el buen funcionamiento de las bombas contra incendio y de riego.
Sobre la falta de entrega de documentos de garantía de bombas y datos del proveedor.	Entregar a los denunciantes los documentos correspondientes a las bombas del edificio, así como los datos del proveedor encargado de su instalación.
Sobre falta de reparación de la filtración que presenta el espejo de agua-pileta	Realizar los trabajos que resulten necesarios a fin de asegurar la reparación de la filtración que se presenta en el espejo de agua-pileta..

110. De incumplirse las medidas correctivas ordenada por la Comisión, la parte denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código¹⁵, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a OOBK una sanción¹⁶.
111. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo

¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**
Si el obligado a cumplir con un mandato del INDECOPI respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el INDECOPI puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁷.

112. Por otro lado, debe indicarse que, respecto del cambio de la numeración del depósito y estacionamientos, no corresponde ordenar medida correctiva alguna, en la medida que los denunciantes a través de este procedimiento se han informado de razones que motivaron dicho cambio.

Sobre la graduación de la sanción

113. Habiéndose verificado la existencia infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
114. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado; y, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.¹⁸, en ese sentido se analizará cada uno de los hechos imputados en el presente procedimiento.

(i) Sobre el incumplimiento de la inscripción en Registros Públicos:

- a. **Daño al consumidor:** La conducta infractora generó un perjuicio a los denunciantes en la medida que no cuentan con la partida registral emitida por los Registros Públicos que los reconozca como propietarios de los bienes adquiridos. Asimismo, limita el derecho de los denunciantes de disponer de sus bienes.
- b. **Beneficio ilícito:** Constituido por el ahorro obtenido por OOBK al no haber realizado los trámites correspondientes para que los bienes adquiridos por los denunciantes figuren en Registros Públicos a su nombre.

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

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

¹⁸ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

- c. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente al incumplimiento por parte del proveedor respecto de los trámites necesarios para acreditar su propiedad, contarán con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.
 - d. **Daño al mercado:** Se ha evidenciado el daño en el mercado en la medida que, conductas como la realizada por OOBK, reduce la confianza de los consumidores en los proveedores del sector inmobiliario, en tanto no asumen que no cumplirán con registrar la propiedad a nombre de los adquirentes.
115. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a OOBK una multa ascendente a 2 UIT.

(ii) Sobre el cambio de la numeración de los bienes

- a. **Daño al consumidor:** En el presente caso el hecho de cambiar la numeración de los bienes adquiridos por los denunciante, sin presentarles la documentación que sustente las razones, afecta sus expectativas, en tanto los bienes entregados físicamente no coinciden con los precisados en el contrato de compraventa, generando incertidumbre de las razones de dicho cambio.
 - b. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta, en la medida que los denunciante pueden percatarse fácilmente de la variación de la numeración de sus inmuebles, por lo que contarán con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad tales hechos.
116. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a OOBK una amonestación.

(iii) Sobre la falta de entrega formal de las áreas comunes:

- a. **Daño al consumidor:** En el presente caso, la falta de entrega de las áreas comunes de un proyecto inmobiliario, afecta el patrimonio de sus propietarios, pues no tienen conocimiento sobre el estado de los bienes entregados, y en caso se detectase algún desperfecto no se podrá indicar en qué condiciones se encontraban. Asimismo, los consumidores no tienen conocimiento del funcionamiento de algunos bienes que se encuentran en las áreas comunes, como por ejemplo el sistema contra incendio, las bombas de agua, entre otros.
- b. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente al incumplimiento por parte del proveedor en la entrega formal de las áreas comunes, los consumidores contarán con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.

- c. **Daño al mercado:** Se ha evidenciado el daño en el mercado en la medida que, conductas como la realizada por OOBK, reduce la confianza de los consumidores en los proveedores del sector, en tanto asumirían que no cumplirán con hacer entrega formal de las áreas comunes de los inmuebles que adquieren.
117. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de predictibilidad¹⁹, la Comisión considera que corresponde imponer a OOBK una multa ascendente a TRES (3) UIT²⁰.
- (iv) Sobre los trabajos de aseguramiento del cerro:
- a. **Daño al consumidor:** El hecho que el proveedor denunciado no haya terminado los trabajos de aseguramiento del cerro que se encuentra en la parte posterior del inmueble, genera un daño a los consumidores, pues no cuentan con todas las medidas de seguridad para proteger sus inmuebles y su integridad, ante posibles desprendimientos de rocas del cerro.
- b. **Beneficio ilícito:** Constituido por el ahorro obtenido OOBK al no haber culminado los trabajos para evitar el desprendimiento de rocas del cerro que puedan dañar los inmuebles de los denunciados y pone en riesgo la salud e integridad de los habitantes.
- c. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la falta de culminación de los trabajos de mantenimiento para evitar los desprendimientos del cerro, los propietarios tendrán los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad esta situación.
118. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a OOBK una multa ascendente a SEIS (6) UIT.
- (v) Sobre la ruptura de la geomembrana y las filtraciones ocasionadas:
- a. **Daño al consumidor:** Se evidencia un daño al consumidor pues como el proveedor denunciado no solucionó el desperfecto de la geomembrana las filtraciones continúan, viéndose obligado a vivir en un ambiente lleno de humedad, lo que podría ser causante del deterioro en la construcción y causar posibles enfermedades en las personas que habitan el inmueble.
- b. **Beneficio ilícito:** Constituido por el ahorro incurrido OOBK al no haber efectuado los trabajos correspondientes para evitar que la geomembrana

¹⁹ LEY 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. (...) 1.15. Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

²⁰ Resolución 851-2013/CPC. Denunciante: Gonzalo Iván Combe Vega y otros. Denunciado: Inmobiliaria de la Hispania S.A. y Enrique Germán Angulo Borja. Sanción: 3 UIT

se dañe y se produzcan filtraciones, además de no haber realizado las acciones de reparación de forma oportuna.

- b. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente al defecto en la geomembrana y las filtraciones producidas por dicha falla, el consumidor tendrá los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad esta situación.

119. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a OOBK una multa ascendente a UNA (1) UIT.

(vi) Sobre la falta de entrega del recibo de agua

- a. **Daño al consumidor:** La conducta infractora por parte del denunciado referida a la no entrega del recibo de agua, luego de haber entregado los inmuebles adquiridos, generó un daño a los denunciados pues no tuvieron conocimiento de los montos a cancelar por dicho servicio, lo que generó atrasos en los pagos.
- b. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que los consumidores contarán con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad de la falta de entrega del recibo de agua.
- c. **Daño al mercado:** Constituido por la reducción de la confianza en los proveedores de inmuebles, en tanto los consumidores asumirán que deberán disponer de montos de dinero mayores a los esperados para cubrir los montos no abonados por la inmobiliaria.

120. Por lo antes expuesto, la Comisión considera que corresponde sancionar a OOBK con una multa ascendente a MEDIA (0.5) UIT.

(vii) Sobre la falta de protección del ascensor para personas con discapacidad.

- a. **Daño al consumidor:** Los consumidores se ven afectados en tanto al no contar dicho ascensor con un adecuado nivel de seguridad, según las especificaciones técnicas, podría poner en riesgo la integridad física principalmente de los menores, pues está a su alcance, y de las personas con discapacidad, pues no es seguro.
- b. **Beneficio ilícito:** Constituido por el ahorro incurrido OOBK al no haber realizado las acciones para que el ascensor para personas con discapacidad cuente con todos los requisitos establecidos en la norma y así contar con el nivel de protección requerido.
- c. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la falta de seguridad del ascensor para personas con discapacidad los consumidores contarán con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad dicho suceso.

121. Por lo antes expuesto, la Comisión considera que corresponde sancionar a OOBK con una multa ascendente a CINCO (5) UIT.

(viii) Sobre las puertas corta fuego

- a. **Daño al consumidor:** Los consumidores se ven afectados en tanto las puertas corta fuego ofrecidas no cumplen su finalidad al no encontrarse completamente terminada su instalación, afectando la expectativa de los consumidores quienes esperarían que ante un eventual incendios estas se encuentren listas, otorgando el nivel de seguridad ofrecido.
- b. **Beneficio ilícito:** Constituido por el ahorro incurrido por OOBK al no haber cumplido con instalar las puertas corta fuego con la totalidad de sus accesorios, como sus chapas.
- c. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la falta de instalación de los accesorios de las puertas corta fuego, los consumidores tendrán los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad dicha situación.

122. Considerando lo señalado precedentemente y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde sancionar a OOBK con una multa ascendente a CUATRO (4) UIT.

(ix) Sobre la inoperatividad del sistema contra incendios

- a. **Daño al consumidor:** Se evidencia un daño a los consumidores en tanto la falta de operatividad del sistema contra incendio generaría que ante un posible incendio se ponga en riesgo no sólo los bienes de los propietarios, sino la vida de los mismos. Asimismo, los denunciante al adquirir un inmueble nuevo no esperaron que el sistema contra incendio no funcione, lo cual los perjudica patrimonialmente.
- b. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la inoperatividad del sistema contra incendios los consumidores cuentan con incentivos altos para poner en conocimiento de la autoridad esta situación.
- c. **Daño al mercado:** Constituido por la reducción de la confianza en los proveedores de inmuebles, en tanto los consumidores asumirán que al adquirir inmuebles podrían recibir servicios inoperativos.

123. Considerando lo señalado precedentemente y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad la Comisión considera que corresponde sancionar a OOBK con una multa ascendente a CUATRO (4) UIT.

(x) Sobre el incumplimiento de reparar las bombas de incendios y las bombas de riego.

- a. **Daño al consumidor:** Se evidencia un daño a los consumidores en tanto, pese a que OOBK no hizo entrega de las áreas comunes, pretende que los

consumidores se hagan responsables por la reparación de las bombas de incendio y de riego. Adicionalmente el hecho de que no se reparen dichas bombas genera que los consumidores se vean obligados a vivir con los servicios ofrecidos inoperativos afectando la seguridad del inmueble y la integridad de sus habitantes ante un posible incendio.

- b. **Beneficio ilícito:** Constituido por el ahorro obtenido por OOBK al no haber reparado oportunamente las bombas de incendio y de riego, perjudicando a los propietarios.
- b. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la falta de reparación de las citadas bombas, los consumidores tendrán los incentivos suficientes a fin de poner en conocimiento de la autoridad este hecho.

124. Considerando lo señalado precedentemente y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde sancionar a OOBK con una multa ascendente a CUATRO (4) UIT.

(xi) Sobre la falta de entrega de los documentos de la garantía de las bombas del inmueble.

- a. **Daño al consumidor:** Se evidencia un daño a los consumidores en tanto la falta de entrega de los documentos de garantía de las bombas y la información de contacto con él, imposibilitó que se pueda solicitar la revisión y reparación de las mismas, de forma oportuna.
- b. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la falta de entrega de documentos que permitan a los consumidores hacer efectiva la garantía de los bienes de su propiedad, tendrán incentivos altos para poner en conocimiento de la autoridad esta situación.
- c. **Daño al mercado:** Constituido por la reducción de la confianza en los proveedores de inmuebles, en tanto los consumidores asumirán que no podrán hacer efectivas las garantías con las que cuentan los elementos instalados en sus bienes al no contar con los datos de los proveedores ni los documentos que los respalden.

125. Considerando lo señalado precedentemente y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad la Comisión considera que corresponde sancionar a OOBK con una multa ascendente a CUATRO (4) UIT.

(xii) Sobre la filtración del espejo de la pileta.

- a. **Daño al consumidor:** Se evidencia daño al consumidor en tanto ante el incumplimiento de OOBK en reparar el espejo pileta, los consumidores se ven forzados a vivir en un ambiente con abundante humedad lo cual podría poner en riesgo el inmueble adquirido por los consumidores así también la salud de las personas que lo ocupan.

- b. **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que frente a la falta de reparación del espejo pileta, los consumidores tendrán los incentivos suficientes a fin de poner en conocimiento de la autoridad este hecho.
- c. **Beneficio ilícito:** Constituido por el ahorro incurrido OOBK al no haber reparado oportunamente el espejo pileta.

126. Por lo antes expuesto, la Comisión considera que corresponde sancionar a OOBK con una multa ascendente a UNA Y MEDIA (1.5) UIT.

127. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar OOBK, con TREINTA Y UNO Y MEDIA (31,5) UIT; de acuerdo al siguiente detalle:

Infracción detectada	Sanción
Falta de inscripción en Registro Públicos	2 UIT
Cambio en la numeración de los inmuebles	AMONESTACIÓN
Falta de entrega de las áreas comunes del edificio	3 UIT
Incumplimiento de los trabajos de aseguramiento de la zona colindante al cerro	6 UIT
Filtraciones provenientes del jardín y ruptura de la geomembrana.	1 UIT
Falta de entrega del recibo de de agua	0.5 UIT
la falta de protección del ascensor para personas con discapacidad (montacarga)	5 UIT
Sistema contra incendios no se encuentra operativo	4 UIT
Incumplimiento de reparar las bombas contra incendio y las bombas de riego del jardín	4 UIT
Puertas contrafuegos inconclusas.	4 UIT
Falta de entrega de documentos de garantía de bombas y datos del proveedor.	0.5 UIT
Filtraciones en la pileta	1.5 UIT
TOTAL MULTA	31.5 UIT

Sobre el pago de costas y costos

128. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²¹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciantes o el INDECOPI.

129. En la medida que ha quedado acreditadas las infracciones cometidas por OOBK, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas

²¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

y costos del procedimiento. En consecuencia, la empresa denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00²².

130. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Víctor Alberto Salardi Torero y la señora Rosa Marina Naters Galarreta en contra de DOOMO SOLUCIONES INMOBILIARIAS S.A., en tanto no se ha acreditado relación de consumo entre las partes.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Víctor Alberto Salardi Torero y la señora Rosa Marina Naters Galarreta contra OOBK S.A. en Liquidación por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se ha acreditado que incumplió con abonar los montos por consumo de agua ni con entregar el recibo del pago efectuado.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Víctor Alberto Salardi Torero y la señora Rosa Marina Naters Galarreta contra OOBK S.A. en Liquidación por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que ofreció colocar un vidrio templado en el ducto de ventilación.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Víctor Alberto Salardi Torero y la señora Rosa Marina Naters Galarreta contra OOBK S.A. en Liquidación por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado lo siguiente:

- (i) No cumplió con inscribir los inmuebles a nombre de los denunciantes.
- (ii) Modificó la numeración de los inmuebles adquiridos por los denunciantes, sin proporcionar los documentos que sustenten dicho cambio.
- (iii) No cumplió con hacer entrega formal de las áreas comunes.
- (iv) No cumplió con los trabajos de aseguramiento del cerro que colinda con el inmueble.
- (v) No cumplió con entregar el recibo de agua.
- (vi) No cumplió con reparar la geomembrana que causó filtraciones que afectaron uno de sus inmuebles.
- (vii) No cumplió con brindar la adecuada protección al ascensor para personas con discapacidad (montacargas).
- (viii) No cumplió con instalar las chapas en las puertas corta fuego.

²² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

- (ix) No cumplió con reparar la bomba contra incendio y de riego.
- (x) No cumplió con entregar los documentos de garantía de las bombas ni con informar los datos del proveedor de dichos bienes.
- (xi) No cumplió con reparar las filtraciones que presenta el espejo de agua (pileta).
- (xii) No cumplió con entregar un sistema contra incendio operativo.

QUINTO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Víctor Alberto Salardi Torero y la señora Rosa Marina Naters Galarreta contra OOBK S.A en Liquidación por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se configuró entre las partes una relación de consumo respecto al incumplimiento del pago de la cuota de mantenimiento de las áreas comunes.

SEXTO: Ordenar a OOBK S.A en Liquidación que en un plazo de treinta (30) días, contados a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con lo siguiente:

Infracción detectada	Medida correctiva
Falta de inscripción en Registro Públicos	Cumpla con iniciar los trámites correspondientes para asegurar que las propiedades de los denunciantes figuran a su nombre en Registros Públicos. Para ello deberá informar permanentemente sobre el estado de dichas acciones hasta asegurar la inscripción correspondiente.
Falta de entrega de las áreas comunes del edificio	Cumplir con entregar formalmente las áreas comunes del edificio, para lo cual deberán firmar el acta correspondiente, por parte de la Junta de Propietarios, en caso se hubiera constituido o los representantes nombrados por los propietarios.
Incumplimiento de los trabajos de aseguramiento de la zona colindante al cerro	Culminar con los trabajos de aseguramiento de la zona colindante al cerro.
Filtraciones provenientes del jardín y ruptura de la geomembrana.	Realizar los trabajos que resulten necesarios a fin de asegurar el buen estado de la geomembrana y que no se produzcan filtraciones que perjudiquen los inmuebles de los denunciantes.
No cumplió con brindar la adecuada protección al ascensor para personas con discapacidad (montacarga)	Realizar los trabajos que resulten necesarios a fin de brindar la adecuada protección al ascensor para personas con discapacidad.
Defectos en puertas contrafuegos.	Instalar las chapas faltantes en las puertas cortafuegos.
Falta de entrega de documentos de garantía de bombas y datos del proveedor.	Hacer entrega de los documentos correspondientes a las bombas del edificio, así como los datos del proveedor encargado de su

	instalación.
El sistema contra incendios no se encuentra operativo.	Realizar los trabajos que resulten necesarios a fin de asegurar que el sistema contra incendios se encuentre operativo.
Filtraciones que presenta el espejo de agua (pileta) ubicado en la terraza.	Realizar los trabajos que resulten necesarios a fin solucionar los problemas de filtraciones que presenta el espejo de agua (pileta) ubicado en la terraza.

SEPTIMO: imponer a OOBK S.A. en Liquidación las siguientes sanciones:

Infracción detectada	Sanción
Falta de inscripción en Registro Públicos	2 UIT
Cambio en la numeración de los inmuebles	AMONESTACIÓN
Falta de entrega de las áreas comunes del edificio	3 UIT
Incumplimiento de los trabajos de aseguramiento de la zona colindante al cerro	6 UIT
Filtraciones provenientes del jardín y ruptura de la geomembrana.	1 UIT
Falta de entrega del recibo de agua	0.5 UIT
la falta de protección del ascensor para personas con discapacidad (montacarga)	5 UIT
Sistema contra incendios no se encuentra operativo	4 UIT
Incumplimiento de reparar las bombas contra incendio y las bombas de riego del jardín	4 UIT
Puertas contrafuegos inconclusas.	4 UIT
Falta de entrega de documentos de garantía de bombas y datos del proveedor.	0.5 UIT
Filtraciones en la pileta	1.5 UIT

Las referidas multas serán rebajadas en 25% si la empresa denunciada cancela el monto de las mismas con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²³.

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

²³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa.**

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

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

NOVENO: Disponer la inscripción de OOBK S.A en Liquidación en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DECIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO-EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente

²⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807.-** Modificase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

²⁵ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme.-** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1846-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : ALESSANDRI CROSBY ZAPATA ROSAS
AYME KATTERINE CARRASCO GUTIÉRREZ
(LOS DENUNCIANTES)
DENUNCIADA : ARQUITECTURA CONSTRUCCIÓN Y DESARROLLO
CONSTRUCTORES GENERALES S.A.C. (LA
CONSTRUCTORA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS
SANCIÓN : 12 UIT

Lima, 22 de octubre de 2013

ANTECEDENTES

Respecto del Expediente N° 2644-2012/CPC:

1. El 23 de octubre de 2012, los denunciantes interpusieron denuncia contra la Constructora por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) El 18 de setiembre de 2010 suscribieron un contrato de compra venta con la empresa denunciada respecto de la adquisición de algunos inmuebles ubicados en el lote 4, manzana "D", N° 244 del jirón Morro Solar, Urbanización Valle Hermoso de Monterrico, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, los cuales se encontraban constituidos por el departamento N° 501, el estacionamiento doble N° 33 y el depósito N° 30.
 - (ii) En el referido contrato se estableció el pago de una suma ascendente a S/. 322 370,00, los cuales fueron cancelados de la siguiente manera: S/. 4 185,00 entregados como pago a cuenta de la cuota inicial mediante acuerdo de separación suscrito el 13 de setiembre de 2010; un monto de S/. 28 052,00, cancelado como concepto de cuota inicial a la firma de la minuta de compra venta de fecha 18 de setiembre de 2010; y, un saldo de S/. 290 133,00, suma que fue cancelada a través

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

de un crédito hipotecario que obtuvieron, el mismo que debía ser verificado en un plazo no mayor a 120 días calendario, contados desde la fecha de suscripción de la minuta de compra venta.

- (iii) En la cláusula sexta del contrato, se estableció que la entrega de los inmuebles adquiridos se haría efectiva a más tardar el 31 de mayo de 2011.
- (iv) Pese a ello, la Constructora recién los citó para efectuar la entrega de los inmuebles el 27 de agosto de 2012 a las 5:00 p.m., pese a lo cual no se presentaron. Luego de insistir por vía telefónica y correos electrónicos, el día 28 de setiembre de 2012, la empresa denunciada efectuó una entrega parcial de los inmuebles, ello en la medida que únicamente entregó el departamento adquirido, estableciendo además como fecha de entrega del dormitorio principal el día 30 de setiembre de 2012 y de la cocina el 5 de octubre de 2012, e indicando que la entrega completa del departamento se efectuaría el 9 de octubre de 2012, lo cual no permitía que el referido inmueble sea habitado en forma normal.
- (v) El mismo 28 de setiembre de 2012, dejaron constancia en el acta de entrega de una serie de observaciones al mismo, dentro de las cuales se encontraban las siguientes:
 - Faltaba efectuar limpieza en la puerta del baño principal;
 - no se colocaron las tapas de los inodoros;
 - faltaba quitar manchas de pintura en los dormitorios, pasadizos, terraza, sala y comedor;
 - toda la plancha de granito de la cocina estaba manchada de amarillo;
 - no se había colocado la puerta de vidrio de la cocina;
 - el techo del baño principal presentó humedad, motivo por el cual tuvo que ser picado, verificándose que se utilizó en el mismo arena de mala calidad;
 - faltaba colocar tapa en el zócalo del dormitorio principal, junto a la puerta del baño;
 - faltaba resanar el zócalo de todo el departamento;
 - faltaba corregir problemas de pintura en el techo del baño dos;
 - faltaba corregir la conexión eléctrica en el interruptor del pasadizo;
 - faltaba corregir las masilladas en la tapa ciega del dormitorio número dos y en la sala comedor;
 - faltaba efectuar un resane de pintura en el dormitorio número dos por humedad y en terraza;
 - faltaba cambiar de pieza a listón de parquetón del dormitorio número dos; y,
 - faltaba resanar el parquetón en todo el departamento.

2. Los denunciantes solicitaron que se imponga una sanción ejemplar a la empresa denunciada.
3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 12 de noviembre de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaria

Técnica) resolvió admitir a trámite la denuncia presentada por los denunciantes, señalando lo siguiente:

“**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 23 de octubre de 2012, presentada por el señor Alessandri Crosby Zapata Rosas y la señora AymeKatherine Carrasco Gutiérrez contra Arquitectura Construcción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C. conforme a lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría entregado en forma tardía a los denunciantes el departamento N° 501 que adquirieron, incumpliendo lo pactado contractualmente.
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar a los denunciantes el estacionamiento doble N° 33 y el depósito N° 30, incumpliendo lo pactado contractualmente.
- (iii) Por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con brindar un servicio de construcción y edificación idóneo a los denunciantes, en la medida que les habría entregado el departamento N° 501 con una serie de defectos, consistentes en que:
 - Faltaba efectuar limpieza en la puerta del baño principal;
 - no se colocaron las tapas de los inodoros;
 - faltaba quitar manchas de pintura en los dormitorios, pasadizos, terraza, sala y comedor;
 - toda la plancha de granito de la cocina estaba manchada de amarillo;
 - no se había colocado la puerta de vidrio de la cocina;
 - el techo del baño principal presentó humedad, motivo por el cual tuvo que ser picado, verificándose que se utilizó en el mismo arena de mala calidad;
 - faltaba colocar tapa en el zócalo del dormitorio principal, junto a la puerta del baño;
 - faltaba resanar el zócalo de todo el departamento;
 - faltaba corregir problemas de pintura en el techo del baño dos;
 - faltaba corregir la conexión eléctrica en el interruptor del pasadizo;
 - faltaba corregir las masilladas en la tapa ciega del dormitorio número dos y en la sala comedor;
 - faltaba efectuar un resane de pintura en el dormitorio número dos por humedad y en terraza;
 - faltaba cambiar de pieza a listón de parquetón del dormitorio número dos; y,
 - faltaba resanar el parquetón en todo el departamento.”

4. Mediante escrito de fecha 21 de noviembre de 2012, la Constructora presentó su escrito de descargos, señalando lo siguiente:

- (i) Es cierto que firmaron con los denunciantes un contrato de compraventa de bien futuro el día 18 de setiembre de 2010, teniendo como objeto la entrega de un departamento, un estacionamiento doble y un depósito.
- (ii) Respecto a la entrega parcial del departamento, los denunciantes tenían conocimiento que en su departamento se estaban realizando trabajos

adicionales a su solicitud, a pesar de esto quisieron habitarlo, por lo cual se confeccionó un acta de entrega parcial de los acabados.

- (iii) Han estado en constante contacto con los denunciantes y debido a los diversos cambios solicitados por éstos en su departamento, se ha demorado la entrega completa, por lo que esta demora no es imputable a ellos.
5. Mediante Resolución N° 3 de fecha 23 de enero de 2013, se citó a la partes a unadiligencia de inspección para el 8 de febrero del 2013, a fin de verificar algunas de las infracciones alegadas por los denunciantes en su escrito de denuncia, puesto que el resto serían sometidas a pericia. Por lo que, la referida audiencia se llevó a cabo con la asistencia de ambas partes.
6. Mediante Resolución N° 5 de fecha 8 de abril de 2013, debido a la falta de respuesta a un requerimiento efectuado por parte de la Secretaria Técnica a la parte denunciante se determinó dejar sin efecto las gestiones para la pericia, por lo que se citó a la partes a una diligencia de inspección para el 19 de abril del 2013, a fin de verificar las presuntas infracciones que no fueron inspeccionadas en la diligencia anterior. Por lo que, la referida audiencia se llevó a cabo con la asistencia de ambas partes.

Respecto del Expediente N° 2976-2012/CPC:

7. El 23 de octubre de 2012, los denunciantes interpusieron denuncia contra la Constructora por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando que:
- (i) El 18 de septiembre de 2010, celebró un contrato de compra venta de bien futuro con la denunciada, a través de la cual ésta se comprometió a construir un departamento con un área aproximada de 106,80 metros cuadrados, un estacionamiento con un área aproximada de 22,80 metros cuadrados y un depósito con un área aproximada de 2,21 metros cuadrados, correspondiente al proyecto inmobiliario denominado "Residencial Sol de Chacarilla", ubicado en el Distrito de Santiago de Surco, Lima.
 - (ii) La denunciada se obligó a entregar los inmuebles a más tardar el 31 de mayo de 2011; sin embargo, no cumplió con dicha obligación.
 - (iii) Posteriormente, Arcode se comprometió a efectuar la entrega de los inmuebles el 27 de agosto de 2012; sin embargo, la denunciada nuevamente incumplió su compromiso.
 - (iv) El 29 de agosto de 2012, la denunciada le indicó que estaba revisando una filtración de agua en el techo de la cocina del departamento.

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

- (v) Pactó con la denunciada que la nueva fecha de entrega de los inmuebles sería el 16 de septiembre de 2012, siendo que Arcode volvió a incumplir con su obligación.
 - (vi) El 16 de septiembre de 2012, le envió a la denunciada un reclamo vía correo electrónico, debido a sus constantes incumplimientos; sin embargo, dicho reclamo no fue contestado por Arcode.
 - (vii) El 28 de septiembre de 2012, la denunciada le entregó de forma parcial el departamento, pactándose como fechas de entrega del dormitorio principal y la cocina el 30 de septiembre y 5 de octubre de 2012, respectivamente.
 - (viii) El estacionamiento y el depósito no le fueron entregados.
8. Los denunciantes solicitaron que se imponga una sanción ejemplar a la empresa denunciada.
9. Mediante Resolución N° 1 de fecha 3 de mayo de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaria Técnica) resolvió admitir a trámite la denuncia presentada por los denunciantes, señalando lo siguiente:
- “**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 23 de octubre de 2012, presentada por la Sociedad Conyugal conformada por el señor Alessandri Crosby Zapata Rosas y la señora Ayme Katterine Carrasco Gutiérrez en contra de Arquitectura Contrucción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C. – Arcode Constructores Generales, conforme a lo siguiente:
- (i) Arquitectura Contrucción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C. – Arcode Constructores Generales no habría prestado un servicio idóneo a la denunciante, en la medida que:
 - a. No habría cumplido con entregar el estacionamiento y el depósito, a pesar de que la denunciante habría cancelado la totalidad de sus precios;
 - b. habría incumplido de forma reiterativa con la entrega de los inmuebles en las fechas pactadas con la denunciante; y,
 - c. el departamento tendría una filtración de agua en el techo de la cocina;hechos que constituyen presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° del Código.
 - (ii) Arquitectura Contrucción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C. – Arcode Constructores Generales no habría respondido un reclamo enviado por la denunciante a través de un correo electrónico de fecha 16 de septiembre de 2012; hecho que constituye una presunta infracción al artículo 24° del Código.”
10. Mediante Resolución N° 3 del 10 de junio de 2013 se declaró en rebeldía a la denunciada.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre la acumulación de expedientes

11. El artículo 149° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece la facultad que tiene la autoridad responsable de la instrucción para disponer, mediante resolución irrecurrible, la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión³.
12. El artículo 84° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que: *“Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos afines a ellas”*⁴.
13. En el presente caso, aplicando las normas referidas, la Comisión considera que los hechos materia de los procedimientos seguidos bajo los Expedientes N° 2644-2012/CPC y N° 2976-2012/CPC se encuentran referidos a asuntos afines entre sí, esto es, a la presunta infracción a las normas del Código, cometidas por parte de la empresa denunciada, en tanto en dichos expedientes se encuentran referidos a la desperfectos en la construcción y entrega del inmueble de los denunciantes.
14. En este sentido, la Comisión considera que existe conexidad entre los hechos que dieron inicio a los procedimientos materia de análisis, toda vez que se encuentran referidos a un mismo hecho generador de infracciones administrativas, por lo que corresponde acumular el Expediente N° 2976-2012/CPC al Expediente N° 2644-2012/CPC.

Sobre el deber de idoneidad

15. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁵.

³ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 149°.- La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrativos, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 84°.- Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones lo, por lo menos, elementos afines en ellas.

⁵ **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
M-CPC-05/1A

16. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
17. Al respecto, la Comisión considera tener presente que la atribución de responsabilidad en la actuación del proveedor debe analizarse de la siguiente manera:
- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el servicio⁶. Ello, sin perjuicio de que el Secretario Técnico de oficio actúe las pruebas que considere pertinentes a fin de contar con mayores elementos de prueba que permitan esclarecer y resolver la materia controvertida⁷.

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

“Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

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

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

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

⁶ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 162º.- Carga de la prueba

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 24º.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)

e) Declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan (...).”

- (ii) **atribución del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

18. El artículo 162° de la Ley 27444 , Ley de Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente:

“Artículo 162°.- Carga de la prueba

(...)

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

19. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, estipula que:

“Carga de la prueba.-

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

20. Cabe indicar también que corresponde al denunciante acreditar el defecto, luego de ello, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
21. A continuación se procederá a analizar cada uno de los hechos imputados a la denunciada.

Sobre el hecho consistente en haber entregado en forma tardía a los denunciantes el departamento N° 501 que adquirieron, incumpliendo lo pactado contractualmente.

22. Respecto a este extremo, La Constructora sostuvo que la entrega en forma tardía del departamento N° 501 fue debido a las modificaciones solicitadas por los denunciantes. De otro lado, afirman que la entrega se hizo de manera parcial, puesto que los denunciantes insistieron en habitar el departamento antes de culminado los trabajos.
23. Obra de fojas 15 a 18 del expediente, copia de la Minuta de compra venta de fecha 18 de setiembre de 2011, de la cual se verifica que los denunciantes adquirieron de la denunciada el departamento N° 501, el estacionamiento doble N° 33 y el depósito N° 30 del edificio ubicado en el lote 4, manzana “D”, N° 244 del jirón Morro Solar, Urbanización Valle Hermoso de Monterrico, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.
24. Asimismo de fojas 16 a 17 del expediente, obra la cláusula sexta de la Minuta de compra-venta antes citada, la cual señala lo siguiente:

“SEXTA:

(...)

LA VENDEDORA entregará a LOS COMPRADORES, mediante acta suscrita por ambas partes, la posesión de LOS INMUEBLES, terminados y habitables, a más tardar el 31 de mayo de 2011, siempre que LOS COMPRADORES hubieren cumplido con pagar el íntegro del precio de venta según la cláusula QUINTA de la presente y hayan suscrito la Escritura Pública a que dé lugar la presente minuta. (SIC)
(...)”

25. Del mismo modo, obra a fojas 49 del expediente el documento denominado “Certificado de Entrega de Bienes Inmuebles”, donde se aprecia que la entrega del departamento N° 501 se efectuó el día 28 de setiembre de 2012, sin embargo como consta del mismo a esta fecha quedaba pendiente de entrega del dormitorio principal y la cocina, por lo que se acordó que la entrega definitiva sea el 9 de octubre de 2012.
26. Finalmente, de fojas 86 a 87, la denunciada presentó copia de un correo de fecha 28 de noviembre de 2011 remitido ala parte denunciante, dondese constata coordinaciones para realizar modificaciones al departamento, no obstante, cabe precisar que este correo es posterior al vencimiento establecido en el contrato.
27. Sobre el particular, merituados los medios probatorios y lo afirmado por las partes, este Colegiado concluye que la entrega del inmueble se efectuó el 28 de setiembre de 2012, por lo que, siendo que la entrega se pactó para el 31 de mayo de 2011, la entrega se hizo de manera tardía. Si bien existe un correo donde se aprecia que se hizo coordinaciones para realizar modificaciones en el referido departamento, estas fueron posteriores a la fecha de entrega pactada, por lo que la denunciada no ha podido acreditar su falta de responsabilidad por la demora en la entrega del departamento.
28. Por lo tanto corresponde declarar fundado en parte este extremo de la denuncia por presunta a los artículos 18º y 19º del Código.

Sobre el hecho consistente en no haber entregado a los denunciantes el estacionamiento doble N° 33 y el depósito N° 30, incumpliendo lo pactado contractualmente.

29. Respecto a este extremo, La Constructora no se ha pronunciado en su escrito de descargos.
30. Como se indicó anteriormente, obra a fojas 49 del expediente el documento denominado “Certificado de Entrega de Bienes Inmuebles”, de fecha 28 de setiembre de 2012 donde se aprecia que la entrega del estacionamiento y del depósito quedaron pendientes.
31. Sobre el particular, este Colegiado considera que ha quedado acreditado que tanto el estacionamiento como el deposito no fueron entregados a los denunciantes, siendo que el denunciado no ha podido demostrar que hizo entrega de estos o que la falta de entrega no es imputable a ellos.

32. Por lo tanto corresponde declarar fundado en parte este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

Sobre los presuntos defectos con que contaría el departamento N° 501

a. Faltaba efectuar limpieza en la puerta del baño principal

33. Del Acta de Inspección de fecha 8 de febrero de 2013, se pudo apreciar que la referida puerta no presenta manchas. Siendo que los denunciantes, manifiestan que ellos efectuaron la limpieza de puertas.

34. Asimismo, del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se observa que este defecto fue anotado en dicha acta, la cual lleva firma del gerente general de la denunciada. Cabe precisar, que el denunciado no ha cuestionado la veracidad de este medio probatorio, por lo que ha quedado acreditado el defecto.

35. De otro lado, el denunciado ha sostenido en su escrito de fecha 29 de abril de 2013, que no se ha tomado en cuenta en el acta de inspección, que los denunciantes ingresaron al departamento cuando estaban en pleno trabajo. Sin embargo, la denunciada no ha demostrado por que el departamento no estaba con los acabados concluidos siendo que la entrega se pactó para mayo de 2011.

36. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

b. No se colocaron las tapas de los inodoros

37. Del Acta de Inspección de fecha 19 de abril de 2013, se pudo apreciar que los inodoros cuentan con sus respectivas tapas, sin embargo los denunciantes manifiestan que La Constructora colocó éstas de manera tardía.

38. Asimismo, del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se aprecia que el defecto analizado estaba presente, siendo que el denunciado no ha cuestionado este medio probatorio, este se tiene por cierto. Por lo que ha quedado acreditado el defecto analizado.

39. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

c. Faltaba quitar manchas de pintura en los dormitorios, pasadizos, terraza, sala y comedor

40. Del Acta de Inspección de fecha 8 de febrero de 2013, se pudo apreciar que las referidas manchas permanecen en el dormitorio principal, pasadizo y terraza. Asimismo, que respecto a la sala y comedor los denunciantes manifiestan que la denunciada ya cumplió con subsanar el defecto.

41. Asimismo, del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se aprecia que el defecto analizado estaba presente tanto en los dormitorios, pasadizos, terraza,

sala y comedor, siendo que si bien el defecto actualmente está subsanado, este existió a esta fecha, siendo esta posterior a la entrega pactada. Por tanto, el defecto analizado ha quedado acreditado.

42. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

d. Toda la plancha de granito de la cocina estaba manchada de amarillo

43. Del Acta de Inspección de fecha 8 de febrero de 2013, se pudo apreciar que la referida plancha no presenta manchas amarillas, toda vez que la empresa denunciada habría efectuado la limpieza de la misma.

44. Asimismo, del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se aprecia que el defecto analizado estaba presente, siendo que si bien el defecto actualmente está subsanado, este existió a esta fecha, siendo esta posterior a la entrega pactada. Por tanto, el defecto analizado ha quedado acreditado.

45. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

e. No se había colocado la puerta de vidrio de la cocina

46. Del Acta de Inspección de fecha 8 de febrero de 2013, se pudo apreciar que la referida puerta ya estaba instalada. Siendo que los denunciantes manifiestan que fue colocada por La Constructora. Asimismo, se verificó en esta inspección que ésta presenta rayaduras y señales de óxido.

47. Sobre el particular, si bien a fojas 55 del expediente obra una foto donde se observa una puerta sin colocar, no se puede corroborar si efectivamente esta es la puerta de la cocina, ni tampoco en qué fecha se tomó esta foto.

48. Del mismo modo, del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, no se puede verificar la existencia del defecto analizado. Por lo cual, el presente defecto no ha quedado acreditado.

49. Por lo tanto corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

f. El techo del baño principal presentó humedad, motivo por el cual tuvo que ser picado, verificándose que se utilizó en el mismo arena de mala calidad

50. Del Acta de Inspección de fecha 19 de abril de 2013, se pudo apreciar que el techo del baño principal no presenta humedad. Asimismo los denunciantes indicaron en esta acta que ellos tuvieron que realizar la subsanación, sin embargo no han presentado medio probatorio que acredite que efectuaron esta reparación.

51. Sobre el particular, si bien a fojas 56 del expediente obra una foto donde se aprecia un techo picado no se puede corroborar de ésta la presencia de humedad, ni tampoco en qué fecha se tomó esta foto.
52. El denunciado ha sostenido en su escrito de fecha 29 de abril de 2013, que personal de su empresa verificó que lo que presentaba el techo no era humedad, sino pintura que estaba recién secándose, sin embargo no han presentado una prueba que corrobore sus afirmaciones.
53. Por lo expuesto, este Colegiado considera que en vista que los denunciados no han acreditado la presencia de humedad en el techo del baño principal, así mismo que este haya sido elaborado con arena de mala calidad, no se ha verificado la infracción analizada.
54. Por lo tanto corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código.
- g. Faltaba colocar tapa en el zócalo del dormitorio principal, junto a la puerta del baño*
55. Del Acta de Inspección de fecha 8 de febrero de 2013, se aprecia que los denunciados manifestaron que este defecto ya había sido subsanado por La Constructora.
56. Del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se menciona la existencia del defecto analizado. Por lo cual, si bien el defecto ya ha sido subsanado, se ha verificado que este existió al momento de la entrega del departamento. En atención a lo expuesto, el defecto ha quedado acreditado.
57. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.
- h. Faltaba resanar el zócalo de todo el departamento*
58. En el Acta de Inspección de fecha 19 de abril de 2013, se indicó que a ésta fecha no persistía el defecto. Sin embargo, del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se menciona la existencia del defecto analizado. Por tanto, si bien el defecto ya ha sido subsanado, se ha verificado que este existió al momento de la entrega del departamento. Por lo que, el defecto ha quedado acreditado.
59. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.
- i. Faltaba corregir problemas de pintura en el techo del baño dos*
60. Del Acta de Inspección de fecha 19 de abril de 2013, se ha podido apreciar que ambos baños no presentan ningún tipo de problemas de pintura en el techo. Sin embargo, del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se menciona la

existencia del defecto analizado, por lo que se puede constatar que a la entrega del departamento, los referidos defectos estaban presentes. Por lo que, el defecto ha quedado acreditado.

61. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

j. Faltaba corregir la conexión eléctrica en el interruptor del pasadizo

62. Del Acta de Inspección de fecha 19 de abril de 2013, se pudo apreciar que la conexión eléctrica del interruptor del pasadizo no presenta ningún desperfecto. Asimismo, en esta misma acta los denunciados sostienen que ellos lo repararon, no obstante en el expediente no hay medio probatorio que corrobore esta afirmación.

63. De otro lado, del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se aprecia que el defecto analizado estaba presente, siendo que si bien el defecto actualmente está subsanado, este existió a esta fecha, siendo esta posterior a la entrega pactada. Por lo expuesto, el defecto analizado ha quedado acreditado.

64. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

k. Faltaba corregir las masilladas en la tapa ciega del dormitorio número dos y en la sala comedor

65. En el Acta de Inspección de fecha 19 de abril de 2013, se indicó que respecto a este desperfecto, éstos fueron arreglados por la denunciada. Sin embargo, del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se aprecia que el defecto estaba presente, si bien el defecto actualmente está subsanado, éste existió a esta fecha, siendo esta posterior a la entrega pactada. Por lo expuesto, el defecto analizado ha quedado acreditado.

66. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

l. Faltaba efectuar un resane de pintura en el dormitorio número dos por humedad y en terraza

67. Del Acta de Inspección de fecha 19 de abril de 2013, se pudo apreciar que respecto al dormitorio número dos, no se había resanado la pintura producto de la humedad. Sin embargo, en esta misma acta la denunciada indicó que el defecto no estaba relacionado a la humedad, no obstante no indicaron a que se debía. Asimismo, en esta acta se señaló en relación a la terraza, que no se observó el desperfecto de pintura.

68. De otro lado, del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se aprecia que el defecto analizado estaba presente, ya que fue consignado en ésta. Por lo

que siendo que este documento, ha sido firmado por ambas partes y no ha sido cuestionado por la denunciada, se considera un medio probatorio válido.

69. Cabe precisar, que si bien en el acta de inspección La Constructora, no está de acuerdo en que el defecto de pintura en el dormitorio número dos tenga por causa la humedad, no ha indicado cuál es su origen, ni tampoco que este defecto no le sea imputable.

70. Por lo expuesto, este Colegiado considera que ha quedado acreditada la infracción respecto a la pintura del dormitorio número dos y la terraza, no obstante al momento de la inspección solo subsistía el defecto de pintura en el referido dormitorio.

71. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

m. Faltaba cambiar de pieza a listón de parquetón del dormitorio número dos;

72. En el Acta de Inspección de fecha 8 de febrero de 2013, se aprecia que los denunciados indicaron que la pieza del listón de parquetón del dormitorio número dos ha sido resanada, más no cambiada por lo que no se encuentran conformes con el resultado final.

73. Del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se aprecia que el defecto estaba presente, y que en este se consignó como observación el cambio de la pieza de parquetón y no que iba a ser resanado. Por lo que, en atención a que el denunciado no ha cuestionado este medio probatorio, corresponde considerarlo válido.

74. En atención a lo expuesto, se ha acreditado que lo procedente en este caso era el cambio, más no la resanación del defecto, por lo que corresponde concluir que ha quedado acreditada la infracción y que al momento de la inspección este desperfecto no estaba subsanado.

75. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

n. Faltaba resanar el parquetón en todo el departamento.

76. En el Acta de Inspección de fecha 8 de febrero de 2013, se aprecia que los denunciados indicaron que este desperfecto ya había sido subsanado por La Constructora. Sin embargo, del Acta de Entrega de fecha 28 de setiembre de 2012, se aprecia que el defecto estaba presente, si bien el defecto actualmente está subsanado, éste existió a esta fecha, siendo esta posterior a la entrega pactada. Por lo expuesto, el defecto analizado ha quedado acreditado.

77. Por lo tanto corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

o. El departamento tendría una filtración de agua en el techo de la cocina.

78. De acuerdo al Acta de Inspección del 5 de junio de 2013, se ha verificado que no se halló presencia alguna de filtración de agua en el techo de la cocina del departamento. En consecuencia, no ha sido posible acreditar el defecto.
79. Por lo tanto corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre el deber de atención a los reclamos

80. Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
81. Respecto a este extremo de la denuncia, los denunciantes manifestaron que la Constructora no cumplió con dar respuesta a su reclamo de fecha 16 de septiembre de 2012, el mismo que fue enviado por correo electrónico.
82. Por su parte, la denunciada no se pronunció al respecto, por lo fue declarada rebelde. Asimismo, se ha verificado⁸ que, en efecto, los denunciantes enviaron por correo electrónico un reclamo con fecha 16 de septiembre de 2012, respecto de los distintos desperfectos que se habrían presentado en el inmueble materia de denuncia.
83. Sin embargo, no obra medio probatorio en el expediente que acredite que la empresa denunciada contestó el mencionado reclamo dentro del plazo de los treinta días calendario.
84. Por consiguiente, esta Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, por infracción del artículo 24.1° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la Constructora no cumplió con atender el reclamo de fecha 16 de septiembre de 2012, presentado por los denunciantes.

Medidas correctivas

85. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
86. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por

⁸ Ver fojas 37 del expediente N° 2976-2012/CPC.

la infracción administrativa a su estado anterior⁹. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹⁰.

⁹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- Reparar productos.
 - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

¹⁰ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

87. En el presente caso, de acuerdo a las infracciones cometidas y a los desperfectos que han quedado acreditados y están pendientes de subsanar, corresponde ordenar a La Constructora en calidad medida correctiva que en el plazo de treinta (30) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con:
- (i) Entregar a los denunciados el estacionamiento doble N° 33 y el depósito N° 30;
 - (ii) quitar las manchas de pintura en el dormitorio principal, pasadizo y terraza; y,
 - (iii) efectuar un resane de pintura en el dormitorio número dos.
88. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la Junta deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹¹, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción¹².
89. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar las medidas correctivas a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹³.

(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

Graduación de la sanción

90. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
91. El artículo 112º del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁴ establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias

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

¹⁴ CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

Aplicación al caso concreto

92. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
93. El artículo 112° del Código establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción¹⁵.

¹⁵ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(i) *Sobre la entrega tardía del departamento N° 501 a los denunciantes*

94. En este caso, a fin de graduar la sanción a imponerse deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha ocasionado un perjuicio a los denunciantes en la medida que al firmar un contrato con la empresa tenían la expectativa que fuera entregado en la fecha acordada.
- (ii) **Beneficio obtenido por el proveedor:** el beneficio obtenido estaría constituido por el ahorro que le significó a la Constructora no tomar las medidas pertinentes para que la entrega del referido departamento fuera en la fecha acordada.
- (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general, en el sector dedicado a la venta de inmuebles al generar desconfianza al momento de contratar con las inmobiliarias, pues los consumidores no podrían tener la certeza de la fecha de entrega de un inmueble si es que no se cumple con lo estipulado en el contrato.
- (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, el incumplimiento por parte de las inmobiliarias respecto a la entrega de inmuebles es fácil de ser detectado por los consumidores, ya que solo tendrían que remitirse a verificar el contrato firmado.

95. Por lo expuesto, bajo un análisis de ponderación, de razonabilidad y proporcionalidad, esta Comisión considera que es pertinente sancionar a La Constructora con CUATRO (4) UIT.

(ii) *Sobre la falta de entrega del estacionamiento doble N° 33 y el depósito N° 30*

96. En este caso, a fin de graduar la sanción a imponerse deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha ocasionado un perjuicio a los denunciantes en la medida que al no ser entregado los referidos inmuebles en la fecha acordada los denunciantes no pueden hacer uso de éstos.
- (ii) **Beneficio obtenido por el proveedor:** el beneficio obtenido estaría constituido por el ahorro que le significó a la Constructora no tomar las medidas pertinentes para que los referidos inmuebles se entreguen en el tiempo pactado.
- (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general, en el sector dedicado a la venta de inmuebles al

generar desconfianza al momento de contratar con las inmobiliarias, pues los consumidores podrían pensar que a pesar de existir un plazo de entrega, no tengan la certeza de que así se efectuara.

- (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, la falta de entrega de los referidos inmuebles es fácil de ser advertida por los consumidores en atención al contrato firmado.

97. Por lo expuesto, bajo un análisis de ponderación, de razonabilidad y proporcionalidad, esta Comisión considera que es pertinente sancionar La Constructora con DOS (2) UIT.

(iii) *Sobre los defectos referidos al departamento N° 501*

98. Habiéndose verificado la existencia de algunos de los desperfectos denunciados por los denunciantes, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la denunciada, se debe tener en cuenta los siguientes factores.

- (i) **Daño resultante de la infracción:** se le ha causado un daño a los denunciantes, en la medida que se les ha privado del disfrute pleno del inmueble adquirido, en la medida que éste presenta una serie de desperfectos.
- (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el beneficio obtenido por la denunciada estaría dado por el ahorro que significó el no adoptar las medidas necesarias a fin de concluir con los acabados y las instalaciones ofrecidas a los denunciantes.
- (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado en general en el sector inmobiliario, en la medida que el entregar un departamento con una serie de desperfectos puede generar desconfianza, dado que los consumidores dudarían de lo ofrecido por las empresas inmobiliarias.
- (iv) **Probabilidad de detección:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa que inmueble que adquirieron presentan una serie de desperfectos.

99. En ese sentido, para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño o perjuicio económico ocasionado a los denunciantes, consistente en verse impedidos de disfrutar del inmueble que adquirieron.

100. Considerando este factor de graduación, previsto en el numeral 3 del artículo 112º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer en algunos casos 0,20 UIT, en otros 0,50 UIT y en otros 0,80 UIT dependiendo de la

severidad de la infracción en función al daño estimado. Por lo tanto, en aquellos casos en los cuales los desperfectos sean de alta severidad en función al daño estimado se ha impuesto una multa de 0,80 UIT, en aquellos casos en los cuales los desperfectos sean de mediana severidad en función al daño estimado se ha impuesto una multa de 0,50 UIT, y en aquellos casos en los cuales los desperfectos sean de baja severidad en función al daño estimado se ha impuesto una multa de 0,20 UIT.

101. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad¹⁶, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a la Constructora con una multa de 6,6 Unidades Impositivas Tributarias; de acuerdo al siguiente detalle:

Desperfectos	Multa
Faltaba efectuar limpieza en la puerta del baño principal	0,2
No se colocaron las tapas de los inodoros	0,5
Faltaba quitar manchas de pintura en los dormitorios, pasadizos, terraza, sala y comedor	0,5
Toda la plancha de granito de la cocina estaba manchada de amarillo	0,8
Faltaba colocar tapa en el zócalo del dormitorio principal, junto a la puerta del baño	0,5
Faltaba resanar el zócalo de todo el departamento	0,8
Faltaba corregir problemas de pintura en el techo del baño dos	0,5
Faltaba corregir la conexión eléctrica en el interruptor del pasadizo	0,2
Faltaba corregir las masilladas en la tapa ciega del dormitorio número dos y en la sala comedor	0,5
Faltaba efectuar un resane de pintura en el dormitorio número dos por humedad y en terraza	0,8
Faltaba cambiar de pieza a listón de parquetón del dormitorio número dos	0,5
Faltaba resanar el parquetón en todo el departamento	0,8
MULTA TOTAL	6,6

¹⁶

LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

Atenuante

102. En la medida que se ha verificado que respecto a los defectos que presenta el departamento N° 501, se han subsanado varios de estos, corresponde atenuar la sanción relacionada a estos defectos de 6,6 a 5 UIT, según el siguiente detalle:

Desperfectos	Multa
Faltaba efectuar limpieza en la puerta del baño principal	0,06
No se colocaron las tapas de los inodoros	0,36
Faltaba quitar manchas de pintura en los dormitorios, pasadizos, terraza, sala y comedor	0,36
Toda la plancha de granito de la cocina estaba manchada de amarillo	0,66
Faltaba colocar tapa en el zócalo del dormitorio principal, junto a la puerta del baño	0,36
Faltaba resanar el zócalo de todo el departamento	0,66
Faltaba corregir problemas de pintura en el techo del baño dos	0,36
Faltaba corregir la conexión eléctrica en el interruptor del pasadizo	0,14
Faltaba corregir las masilladas en la tapa ciega del dormitorio número dos y en la sala comedor	0,36
Faltaba efectuar un resane de pintura en el dormitorio número dos por humedad y en terraza	0,66
Faltaba cambiar de pieza a listón de parquetón del dormitorio número dos	0,36
Faltaba resanar el parquetón en todo el departamento	0,66
MULTA TOTAL	5

(IV) *Sobre la falta de respuesta al reclamo*

103. En el presente caso, el beneficio ilícito esperado por la Constructora se encuentra constituido por el ahorro obtenido al no haber capacitado adecuadamente a su personal para efectos de que atiendan los reclamos de sus clientes.

104. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- (i) **Daño al consumidor:** Se ha evidenciado el daño generado a los denunciantes, quienes no pudieron obtener una respuesta oportuna a su reclamo, lo que les hubiese permitido conocer alternativas de solución a los defectos que se presentaron en su departamento.
- (ii) **Daño al mercado:** Se ha producido daño al mercado, en la medida que cualquier entidad que brinda servicios de construcción y edificación puede perder credibilidad y confianza ya que con prácticas como ésta,

los consumidores son inducidos a pensar que tales entidades podrían incurrir en los mismos actos y en ese sentido, no atender los reclamos relacionados con los productos o servicios que ponen en el mercado.

105. Por lo expuesto, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a la Constructora una multa ascendente a UNA (1) UIT.

Multa Final

106. En el presente procedimiento, esta Comisión considera que corresponde imponer a la Constructora una multa total ascendente a DOCE (12) UIT.

Del pago de costas y costos

107. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁷, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
108. Al haber quedado acreditados los desperfectos alegados por el denunciante, la Comisión considera que corresponde ordenar a la Constructora el pago de las costas del procedimiento, para lo cual deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la Junta las costas del procedimiento, que ascienden a la suma de S/. 36,00¹⁸.
109. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la Junta podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N°1.

RESUELVE

PRIMERO: Acumular el Expediente N° 2976-2012/CPC al Expediente N° 2644-2012/CPC.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Alessandri Crosby Zapata Rosas y la señora Ayme Katterine Carrasco Gutiérrez en contra de Arquitectura Construcción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C., en tanto ha quedado acreditado que la denunciada habría entregado en forma tardía a los

¹⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.
M-CPC-05/1A 24

denunciantes el departamento N° 501 que adquirieron, incumpliendo lo pactado contractualmente.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Alessandri Crosby Zapata Rosas y la señora Ayme Katterine Carrasco Gutiérrez en contra de Arquitectura Construcción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C., en tanto ha quedado acreditado que la denunciada no habría cumplido con entregar a los denunciantes el estacionamiento doble N° 33 y el depósito N° 30, incumpliendo lo pactado contractualmente.

CUARTO: Declarar fundada en parte la denuncia presentada por el señor Alessandri Crosby Zapata Rosas y la señora Ayme Katterine Carrasco Gutiérrez en contra de Arquitectura Construcción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la denunciada habría entregado el departamento N° 501 con los siguientes defectos: (i) Faltaba efectuar limpieza en la puerta del baño principal; (ii) no se colocaron las tapas de los inodoros; (iii) faltaba quitar manchas de pintura en los dormitorios, pasadizos, terraza, sala y comedor; (iv) toda la plancha de granito de la cocina estaba manchada de amarillo; (v) faltaba colocar tapa en el zócalo del dormitorio principal, junto a la puerta del baño; (vi) faltaba resanar el zócalo de todo el departamento; (vii) faltaba corregir problemas de pintura en el techo del baño dos; (viii) faltaba corregir la conexión eléctrica en el interruptor del pasadizo; (ix) faltaba corregir las masilladas en la tapa ciega del dormitorio número dos y en la sala comedor; (x) faltaba efectuar un resane de pintura en el dormitorio número dos por humedad y en terraza; (xi) faltaba cambiar de pieza a listón de parquetón del dormitorio número dos; y, (xii) faltaba resanar el parquetón en todo el departamento.

QUINTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Alessandri Crosby Zapata Rosas y la señora Ayme Katterine Carrasco Gutiérrez en contra de Arquitectura Construcción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C. por infracción al artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la falta de atención al reclamo de fecha 16 de septiembre de 2012, presentado por los denunciantes.

SEXTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Alessandri Crosby Zapata Rosas y la señora Ayme Katterine Carrasco Gutiérrez en contra de Arquitectura Construcción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes extremos: (i) No se habría colocado la puerta de vidrio de la cocina; (ii) el techo del baño principal habría presentado humedad; y, (iii) el departamento tendría una filtración de agua en el techo de la cocina.

SÉPTIMO: Sancionar a Arquitectura Construcción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C. de acuerdo al siguiente detalle:

Hecho infractor	Multa impuesta
Entrega tardía del departamento N° 501	4,00

Falta de entrega del estacionamiento doble N° 33 y el depósito N° 30	2,00
Faltaba efectuar limpieza en la puerta del baño principal	0,06
No se colocaron las tapas de los inodoros	0,36
Faltaba quitar manchas de pintura en los dormitorios, pasadizos, terraza, sala y comedor	0,36
Toda la plancha de granito de la cocina estaba manchada de amarillo	0,66
Faltaba colocar tapa en el zócalo del dormitorio principal, junto a la puerta del baño	0,36
Faltaba resanar el zócalo de todo el departamento	0,66
Faltaba corregir problemas de pintura en el techo del baño dos	0,36
Faltaba corregir la conexión eléctrica en el interruptor del pasadizo	0,14
Faltaba corregir las masilladas en la tapa ciega del dormitorio número dos y en la sala comedor	0,36
Faltaba efectuar un resane de pintura en el dormitorio número dos por humedad y en terraza	0,66
Faltaba cambiar de pieza a listón de parquetón del dormitorio número dos	0,36
Faltaba resanar el parquetón en todo el departamento	0,66
Falta de respuesta al reclamo interpuesto por los denunciante	1,00
MULTA TOTAL	12,00

Las referidas multas serán rebajadas en 25% si la empresa denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del plazo para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹.

OCTAVO: Ordenar a Arquitectura Construcción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C., en calidad medida correctiva que en un plazo de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con: (i) Entregar a los denunciante el estacionamiento doble N° 33 y el depósito N° 30; (ii) quitar las manchas de pintura en el dormitorio principal, pasadizo y terraza; y, (iii) efectuar un resane de pintura en el dormitorio número dos.

NOVENO: Ordenar a Arquitectura Construcción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

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

siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 incurridos por el señor Alessandri Crosby Zapata Rosas y la señora Ayme Katterine Carrasco Gutiérrez durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de Arquitectura Construcción y Desarrollo Constructores Generales S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁰.

UNDÉCIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²¹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²².

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Javier Cavero- Egúsqiza Zariquiey y Srta. Maria Luisa Egúsqiza Mori.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

²⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

²¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

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

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

²² **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1926-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : ROSA IVET MELENDEZ MAYORGA
JESSICA SILVA °RUÍZ
OMAR MISAEL JULCA VELAS
KARIN EDITH BAUTISTA CARRASCO
RONALD WILMER MARTINEZ ZEGARRA
PRAXEDES PEÑA PEÑA
DENUNCIADO : GERPAL S.A.C. (GERPAL)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO POR
CONCILIACIÓN
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 12 de noviembre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 6 de marzo de 2013, complementado mediante escrito del 5 de abril de 2013, los denunciantes interpusieron una denuncia en contra de Gerpal por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) Los denunciantes adquirieron de la denunciada ciertos departamentos ubicados en la Torre 6 del “Condominio Jardines de San Francisco”, ubicado en Calle La Calera de la Merced, Santiago de Surco, el cual consta de seis edificios (denominados Torre 1, Torre 2, Torre 3, Torre 4, Torre 5 y Torre 6);
 - (ii) con posterioridad a la fecha de la entrega de los inmuebles, los denunciantes tomaron conocimiento que las Torres 1 y 6 compartían la misma conexión de agua potable²; información que no fue proporcionada por Gerpal al momento que realizó la entrega de los departamentos a los propietarios;
 - (iii) Gerpal tampoco habría cumplido oportunamente con realizar las gestiones para instalar los medidores independientes de agua en las Torres 1 y 6 ni gestionó la modificación del servicio de agua potable para uso “industrial” por el servicio de agua potable para uso “residencial”, situación que generó un perjuicio económico a los propietarios de la Torre 6, pues se vieron

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

² Medidor N° 2886799.

M-CPC-03/1D

obligados a cancelar sumas exorbitante de dinero por el servicio de agua potable, durante cuatro meses.

2. Mediante Resolución N° 1 del 17 de abril de 2013, la Secretaría Técnica efectuó las siguientes imputaciones en contra de la denunciada:

- “(i) *Por presunta infracción de los artículos 1º literal b) y 2º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado, al momento de efectuar la entrega de los departamentos a los denunciados (cuyos departamentos se encuentran ubicados en la Torre 6 del condominio), habría omitido brindar información relevante a los denunciados respecto a que el medidor del servicio de agua potable del edificio sería compartido con otro edificio (Torre 1), así como que el mencionado servicio tenía la condición de servicio industrial y sobre las consecuencias que dichas circunstancias acarrearían a los propietarios.*
- (ii) *Por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el proveedor denunciado no habría cumplido con efectuar oportunamente los trámites para solicitar el cambio del servicio de agua potable para uso “industrial” por el servicio de agua potable para uso “residencial”, así como para la instalación de un medidor de agua independiente correspondiente a la Torre 1, antes de realizar la entrega de los departamentos adquiridos por los denunciados, lo que ocasionó que se vean perjudicados económicamente en tanto que asumieron pagos por consumos de agua potable mayores a los que realmente les correspondían cancelar.*
- (iii) *Por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría procedido a entregar los departamentos adquiridos por los denunciados, sin contar con la Conformidad de Obra emitida por municipalidad competente.”*
- “ - *Por presunta infracción del artículo 24º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que GERPAL S.A.C no habría atendido la Carta Notarial N° 028-2013 de fecha 4 de enero de 2013, enviada por los denunciados.”³*

3. El 23 de septiembre de 2013, se llevó a cabo una audiencia de conciliación en la que las partes arribaron a un acuerdo, en los siguientes términos:

“(…)

GERPAL S.A.C. se compromete a entregar, a la firma del presente documento, la cantidad de S/. 18 000,00 por concepto de pagos en exceso en el consumo de agua de la Torre “6” del Condominio “Jardines de San Francisco” correspondiente a los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2012. Cabe señalar, que dicho pago se efectuará a través de un cheque “NO NEGOCIABLE” a nombre del señor Jorge Luis Leiva López, en su calidad de Presidente de la Junta de Propietarios de la Torre “6” del “Condominio Jardines de San Francisco”. Las partes precisan que el monto antes señalado es por todo concepto: costas y costos del procedimiento, así como por la deuda materia de denuncia.

³ Mediante Resolución N° 6 del 29 de agosto de 2013

Finalmente, el señor el Jorge Luis Leiva López, representante de la Junta de Propietarios de la Torre "6" del Condominio Jardines de San Francisco, declara su conformidad respecto al pago abonado por la denunciada a favor de la Junta de Propietarios, para acreditar ello adjuntó el acta respectiva sobre dicha designación.

Los interesados y los representantes del denunciado aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento iniciado contra la parte denunciada, el que concluye en su totalidad con la entrega del cheque "NO NEGOCIABLE" N° 00000727 002 193 1901826062, por el importe de S/. 18 000,00, emitido por el Banco de Crédito del Perú, cuya copia se adjunta al documento. (...)"

4. Al respecto, resulta oportuno precisar que si bien Gerpal se comprometió a otorgar el monto solicitado por los denunciantes producto de los inconvenientes presentados en el consumo de agua de la Torre 6 del condominio, las partes acordaron que el dinero sería entregado al señor Jorge Luis Leiva López, en su calidad de Presidente de la Junta de Propietarios de la Torre 6 del Condominio Jardines de San Francisco.

ANÁLISIS

5. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual -con la intervención de un tercero neutral-, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
6. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
7. El artículo 29º del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, establece que en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a una audiencia de conciliación.
8. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de interés privado surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor está además fundado en la tutela del interés colectivo de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar un acuerdo entre las partes, cuando se podría afectar intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente¹.

¹ En los denominados intereses difusos, la titularidad del derecho no puede ser atribuida a alguien en particular dado que la individualización de los que "comparten" el interés afectado es muy difícil de identificar, como en el caso de las afectaciones al medio ambiente. Sin embargo, en los intereses colectivos es posible lograr individualizar a las personas que, al compartir una serie de características comunes y estar inmersas dentro de una determinada categoría, tienen un mismo interés, como por el ejemplo en el caso de las afectaciones a los alumnos de un determinado centro educativo.

9. La misma norma dispone que si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial.
10. Conforme se desprende del acta de la audiencia de conciliación celebrada, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.
11. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado contra Gerpal, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

RESUELVE

Dar por finalizado el procedimiento iniciado por los señores Rosa Ivet Melendez Mayorga, Jessica Silva Ruíz, Omar Misael Julca Velas, Karin Edith Bautista Carrasco, Ronald Wilmer Martinez Zegarra y Praxedes Peña Peña contra Gerpal S.A.C., por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramirez Pequeño, Srta. María Luisa Egúsquiza Mori y Sr. Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

RESOLUCIÓN FINAL N° 1964-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : PEDRO ALEJANDRO SANITZ PRADA (EL SEÑOR SANITZ)
DENUNCIADO : CONCYSSA S.A. (CONCYSSA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO POR
CONCILIACIÓN
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 12 de noviembre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 2 de agosto de 2013, el señor Sanitz denunció a Concyssa¹ por presunta infracción de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², en atención a lo siguiente:
 - (i) El 15 de marzo de 2012, adquirió del denunciado el Departamento N° 103, los Estacionamientos N° 26 y 27 y el Depósito N° 10 del edificio que se construiría en el terreno ubicado en Jr. Batallón Callao Norte 169 Urb. Santa Teresa, Santiago de Surco.
 - (ii) El 30 de mayo de 2013, Concyssa le entregó los referidos inmuebles. No obstante, éstos presentaron deficiencias, siendo que a la fecha, pese a sus reiterados requerimientos, persisten los siguientes:
 - a) Los pisos y mayólicas de la cocina y de la lavandería presentan diferentes tonos de color;
 - b) el enchufe para la luz de emergencia colocado en la puerta principal de ingreso a su departamento no es estético, debido a que altera la fachada del mismo;
 - c) el cable del referido enchufe para la luz de emergencia "cuelga", lo cual es peligroso;
 - d) no se han instalado mamparas en los dormitorios secundarios, conforme lo ofrecido en los planos;
 - e) falta colocar el mueble repostero superior del lado izquierdo de la cocina;
 - f) no se ha colocado el lavadero de la cocina a la altura ofrecida, esto es 60 centímetros de la pared;
 - g) no se ha colocado de manera adecuada el escurridor del lavadero de la cocina;

¹ Con RUC N°20100370426.

² Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor promulgado el 1 de septiembre del 2010, y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

- h) el “ovalín” y el punto de luz del baño principal no se encuentran “centrados” en relación al mueble de granito, pues el ovalín tiene una desviación de 20 cm;
 - i) en el jardín se han instalado dos vigas, las cuales no se encuentran en los planos y hacen que el jardín no sea continuo; y,
 - j) las puertas de acceso a los tres (3) dormitorios del dormitorio no están cuadradas, en tanto la luz pasa cuando están cerradas;
- (iii) Luego de la entrega del departamento materia de denuncia, advirtió que las paredes del mismo no se encuentran alineadas a las de la puerta principal y de ingreso al estar, pues presentan una diferencia de cinco (5) centímetros; hecho que no coincide con los planos.
2. El 27 de setiembre de 2013, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio a través del cual Concyssa se comprometió a realizar determinados trabajos para subsanar los defectos denunciados y a pagar al denunciante S/. 12 500,00 por concepto de los inconvenientes generados a la fecha, de acuerdo a las condiciones detalladas en el acta de conciliación suscrita.
3. En la citada diligencia, el señor Sanitz y Concyssa indicaron que el referido acto pone fin al presente procedimiento.

ANÁLISIS

4. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual -con la intervención de un tercero neutral-, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
5. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
6. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de intereses privados surgidos entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad de las partes de concluir el procedimiento, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente³.

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 29°.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

7. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
8. Conforme se desprende del acta de la audiencia de conciliación celebrada el 27 de setiembre de 2013, el señor Sanitz y Concyssa llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.
9. La Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que las presuntas infracciones cometidas por Concyssa se encuentran referidas a que a la fecha no habría subsanados los defectos que presenta el inmueble adquirido por el señor Sanitz.
10. De otra parte, de lo actuado en el expediente, no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación de carácter individual.
11. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Sanitz contra Concyssa, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

RESUELVE:

Dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Pedro Alejandro Sanitz Prada contra Concyssa S.A. por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey y Srta. María Luisa Egúsquiza Mori.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

RESOLUCIÓN FINAL N° 2173-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : PERCY RICARDO CATERIANO ALZAMORA
HENRY ESTUARDO CATERIANO ALZAMORA
LOURDES FIORELLA CATERIANO DE GÓMEZ
DE LA TORRE
CARLOS EDUARDO CATERIANO GONZÁLEZ
(LOS DENUNCIANTES)
DENUNCIADO : GRUPO ENCUADRA S.A.C. (GRUPO
ENCUADRA)
MATERIA : IDONEIDAD
REBELDÍA
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS E INMUEBLES

SANCIÓN: 2 UIT

Lima, 11 de setiembre de 2014

ANTECEDENTES

1. El 13 de enero de 2014, los denunciante denunciaron a Grupo Encuadra por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, en atención a lo siguiente:
 - (i) El 21 de junio de 2011, celebraron con el denunciado el Contrato de Administración de Construcción y Mandato, a través del cual éste se comprometió a construir a su favor un proyecto inmobiliario en el terreno ubicado en Jr. Toquepala N° 171 Urb. Tambo de Monterrico, Surco; dentro de sus obligaciones debían realizar la gestión e instalación del servicio del sistema del gas doméstico en el proyecto.
 - ii) Sin embargo, debido al incumplimiento del denunciado, contrataron los servicios de una empresa para que realizara la mencionada instalación asumiendo el costo de S/. 12 000,00 más IGv; suma que a la fecha no ha sido reembolsada por el denunciado, pese a sus requerimientos.
2. Los denunciante solicitaron lo siguiente:
 - (i) Que Grupo Encuadra reconozca los trabajos no ejecutados por la instalación de gas doméstico ascendente a S/. 12 000,00 más IGv; y,
 - (ii) el pago de las costas y costos del procedimiento.

¹ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor promulgado el 1 de setiembre del 2010, y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 28 de marzo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando la siguiente presunta infracción:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 13 de enero de 2014, presentada por los señores Percy Ricardo Cateriano Alzamora, Henry Estuardo Cateriano Alzamora, Lourdes Fiorella Cateriano de Gómez de La Torre y Carlos Eduardo Cateriano González contra Grupo Encuadra S.A.C., por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme lo siguiente:

- (i) *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Grupo Encuadra S.A.C. no habría cumplido con realizar la gestión e instalación del sistema de gas doméstico en el inmueble materia de denuncia y pese a ello, no habría cumplido con reembolsar los gastos que asumieron los denunciante para la instalación de dicho servicio.*
4. En dicha resolución, adicionalmente, la Secretaría Técnica requirió a los denunciante que presentaran copia de los documentos que acrediten el desembolso de la suma de S/. 12 000,00 por la instalación de gas en el inmueble materia de denuncia.
5. El 21 de abril de 2014, los denunciante, en atención al requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica, indicaron que: *“(…) Al respecto de los pagos realizados a la empresa C- Gas Natural SAC y CALIDDA por parte de los propietarios por cuenta propia y los realizados por la empresa Grupo Encuadra S.A.C. a la empresa C-GAS (...) Solicitamos que la empresa Grupo Encuadra SAC cumpla con reconocer deudas que se tiene con los propietarios denunciante y con la empresa C-GAS Natural SAC por los trabajos de instalación de gas doméstico que no ejecutó de acuerdo al contrato (...)”*
6. El 30 de abril de 2014, se realizó una diligencia de inspección a cargo de personal de la Secretaría Técnica en el proyecto inmobiliario materia de denuncia, donde se inspeccionó los Departamentos Nos 101, 102, 103 y 302 de propiedad de los denunciante.
7. A través de la Resolución N° 4 de fecha 18 de junio de 2014, se declaró rebelde al Grupo Encuadra por no haber cumplido con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado para ello.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

8. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no

le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor².

9. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
10. Los denunciantes señalaron que Grupo Encuadra no cumplió con realizar la gestión e instalación del sistema de gas doméstico en el inmueble materia de

2

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

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

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

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

denuncia y pese a ello, no asumió los gastos en qué ocurrieron para la instalación de dicho servicio.

11. Cabe resaltar que durante la tramitación del procedimiento el Grupo Encuadra fue declarado en rebeldía en la medida que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado³. Dicha declaración implica una presunción relativa de verdad sobre los hechos alegados por el denunciante, pues las pruebas actuadas en el procedimiento deben ser suficientes para generar convicción en la Comisión acerca de la ocurrencia de los mismos⁴.

12. Obra en el expediente copia de los siguientes documentos:

- (i) Contrato de Administración de Construcción y Mandato con Representación que otorgan los señores Henry Estuardo Cateriano Alzamora, Lourdes Fiorella Cateriano Alzamora De Gómez de la Torre y Percy Ricardo Cateriano Alzamora, en su calidad de copropietarios de los departamentos que se construirían y que formarían parte del proyecto inmobiliario materia de denuncia, a favor de Grupo Encuadra de fecha 21 de junio de 2011⁵, del cual se verifica que el denunciado se comprometió a su cuenta, costo y riesgo asumir todas las acciones y pagos necesarios para entregar a los copropietarios sus inmuebles en perfectas condiciones de construcción y funcionamiento, respetando todas las normas administrativas, municipales, de defensa civil y del Reglamento Nacional de Construcción; siendo una de sus funciones la siguiente:

“ (...)

G. Realizar todos los actos necesarios para lograr la edificación de las unidades inmobiliarias según los planos y/o sus modificaciones aprobadas. Ello implica además, la contratación, de los bienes y servicios que se requieran para que las unidades inmobiliarias cuenten con el suministro de luz, instalaciones y suministro de gas doméstico, agua y desagüe, pudiendo al efecto realizar las gestiones correspondientes ante entidades como Luz del Sur, SEDAPAL, así como cualquier empresa de servicios de telefonía fija y de servicios de suministro de gas doméstico.

(...)”

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 26°.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

⁴ En efecto, el inciso 4) del artículo 461° del Código Procesal Civil establece que la presunción legal de veracidad sólo es relativa, pues de existir hechos alegados que no generen convicción en el juzgador, éstos no deberán tomarse como ciertos. En ese sentido la mencionada norma señala lo siguiente:

Artículo 461°.- La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

⁵ Ver a fojas 10 al 12 del expediente.

- (ii) Contrato de Autoconstrucción y Mandato con Representación que otorgan el señor Carlos Eduardo Cateriano Gonzáles y otros, en su calidad de copropietario del departamento que se construirían y que formarían parte del proyecto inmobiliario materia de denuncia, a favor de Grupo Encuadra de fecha 21 de junio de 2011⁶, del cual se observa que el denunciado asumió todas las obligaciones y responsabilidades directas e indirectas relativas a la construcción del edificio hasta su conclusión; siendo una de sus funciones la siguiente:

“ (...)

H. Realizar todos los actos necesarios para lograr la edificación de las unidades inmobiliarias según los planos y/o sus modificaciones aprobadas. Ello implica además, la contratación, de los bienes y servicios que se requieran para que las unidades inmobiliarias cuenten con el suministro de luz, instalaciones y suministro de gas doméstico, agua y desagüe, pudiendo al efecto realizar las gestiones correspondientes ante entidades como Luz del Sur, SEDAPAL, así como cualquier empresa de servicios de telefonía fija y de servicios de suministro de gas doméstico.

(...)”

- (iii) Planos de edificación del proyecto inmobiliario materia de denuncia correspondiente a las instalaciones de gas natural⁷ con el sello de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, del cual se aprecia que dicho proyecto se encontraba habilitado para contar con instalaciones de gas.
- (iv) Solicitud de fecha 5 de julio de 2011 presentado en el Expediente N° 1-07495-11 tramitado ante la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco correspondiente al proyecto materia de controversia, la cual fue presentada a fin de levantar las observaciones al sistema de gas; motivo por el cual, se anexó la Memoria Descriptiva Instalaciones de Gas Natural Toquepala y las Especificaciones Técnicas Instalaciones de Gas Natural Toquepala.
- (v) Presupuesto de fecha 23 de marzo de 2012 enviado por CGas Natural S. a los propietarios del edificio Toquepala, del cual se verifica que dicha empresa ofreció sus servicios para la instalación de gas en el proyecto inmobiliario cuestionado en el presente procedimiento. Siendo el costo total del citado servicio, incluido IGV, por los Departamentos N° 101, 102 y 103 S/. 2 714,00 y 302 S/. 2 950,00.
- (vi) Cartas de fechas 30 de enero, 7, 17 y 18 de mayo de 2013 enviadas a Grupo Encuadra por los señores Carlos Eduardo Cateriano Gonzales, en su calidad de propietario del Departamento N° 101, Henry Estuardo Cateriano Alzamora, en su calidad de propietario del Departamento N° 302, Lourdes Fiorella Cateriano de Gomez de la Torre, en su calidad de

⁶ Ver a fojas 13 al 16 del expediente.

⁷ Ver a fojas 17 del expediente.

propietaria del Departamento N° 103, y Percy Ricardo Cateriano Alzamora, en su calidad de propietario de Departamento N° 102⁸, a través de los cuales los denunciantes solicitaron al denunciado que cumpla con el respectivo pago por concepto de las redes internas y externas para la instalación de gas en cada uno de sus departamentos, de acuerdo a lo establecido en el contrato que celebraron, a través del cual se comprometió a realizar la instalación de los servicios de gas doméstica en cada unidad inmobiliarias del proyecto materia de controversia.

- (vii) Recibos Nos 002815 y 002816 por el valor de S/. 1 150,00 y S/. 1 250,00, respectivamente emitidos por CGas Natural S.A.C. a nombre de Grupo Encuadra de fecha 12 de diciembre de 2012, con motivo de los cheques emitidos por el denunciado a favor de dicha empresa el 11 de setiembre de 2012 mediante los cuales pagó los importes señalados que corresponde a la red interna para la instalación de gas doméstico en los Departamentos Nos 102 y 302 de propiedad de los señores Percy Ricardo Cateriano Alzamora y Henry Estuardo Cateriano Alzamora.
 - (viii) Recibo emitido por CGas Natural S.A.C. a nombre del representante del señor Carlos Eduardo Cateriano Gonzalez, mediante el cual se deja constancia que éste último abonó a favor de la dicha empresa la suma de S/. 1 000,00 el 19 de junio de 2012 por concepto la línea de gas del Departamento N° 101.
 - (ix) Recibos de Distribución de Gas Natural Nos 001-02130201, 0001-02129643, 0001-02230875⁹ y 0001-02130202 emitidos por Gas Natural de Lima y Callao S.A. -Calidda correspondiente a los Departamentos Nos 101, 103, 102 y 302, de los cuales se observa que los denunciantes pagaron por concepto de acometida S/. 373,88 y por derecho de conexión S/. 197,68; siendo el total por dichos conceptos incluido IGV S/. 674.44.
 - (x) *Voucher* de depósito de fecha 6 de agosto de 2012, a través del cual se observa que la señora Lourdes Fiorella Cateriano Alza abonó en dicha fecha a favor de CGas Natural S.A.C. la suma de S/. 1 150,00.
 - (xi) La inspección de fecha 30 de abril de 2014 realizada por personal de la Secretaría Técnica, en la cual se verificó que los Departamentos Nos 101,102, 103 y 302 contaban con instalación de gas doméstico.
13. Este colegiado considera que los documentos detallados anteriormente, le generan convicción respecto a la ocurrencia de los hechos denunciados; en tanto, de los mismos se verifica que pese a que el Grupo Encuadra se comprometió a realizar la instalación de gas natural en los inmuebles de los denunciantes no cumplió con ello; por lo que, éstos contrataron de manera

⁸ Ver a fojas 33 al 40 del expediente.

⁹ Cabe precisar que si bien en el citado recibo no se aprecia el pago por concepto de acometida y derecho de conexión del sistema de gas doméstico correspondiente al Departamento 102, de dicho documento se aprecia que sí se efectuó el abono por esos servicios; en tanto, de lo contrario, no se habría emitido un recibo por concepto de consumo de gas natural doméstico por parte de Calidda.

directa los servicios de CGas Natural S.A.C. para la conexión de las redes internas y externas de gas, así como los servicios de acometida y derecho de conexión con Calidda; siendo que a la fecha el denunciado no ha asumido de manera total dichos costos pese a que le solicitaron ello.

14. Cabe precisar que de los documentos presentados por los denunciantes para acreditar el desembolso que realizaron para la instalación de gas doméstico en sus inmuebles se observa que: (i) todos pagaron a Calidda S/. 674,44 por servicio de acometida y derecho de conexión; (ii) los señores Carlos Eduardo Cateriano Gonzales y Lourdes Fiorella Cateriano Alzamora de Gómez de la Torre abonaron a favor de CGasNatural S.A.C. S/. 1 000,00 y S/. 1 150,00, respectivamente; y, (iii) Grupo Encuadra pagó a ésta última empresa el servicio materia de denuncia S/. 1 250,00 y S/. 1 150,00 por los Departamentos Nos 102 y 103, respectivamente; siendo el total del citado servicio, incluido IGV, por los Departamentos N° 101, 102 y 103 S/. 2 714,00 y 302 S/. 2 950,00.
15. De acuerdo a la dinámica probatoria en los procedimientos de protección al consumidor, correspondería a la parte denunciada demostrar que cumplió con instalar el sistema de gas ofrecido a los denunciantes o en todo caso, en que ante dicha omisión asumió los gastos por el servicio brindado a los denunciantes por CGas Natural S.A.C. y Calidda. Sin embargo, pese a haber sido debidamente notificado con la imputación de cargos efectuada a través de la Resolución de Secretaría Técnica N° 1 del 14 de abril de 2014, Grupo Encuadra no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que la falta de instalación del servicio de gas doméstico en los departamentos de los denunciantes o la falta de asunción de los costos por dicho servicio contratado por los denunciantes se debió a la existencia de una situación eximente de responsabilidad. Por el contrario, se ha mantenido rebelde durante el procedimiento.
16. Por las razones expuestas, y en la medida que el denunciado no ha presentado elementos probatorios que permitan desvirtuar su responsabilidad, la Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

De las medidas correctivas

17. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código¹⁰ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas

¹⁰

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

18. En el presente caso, ha quedado acreditado que Grupo Encuadra no cumplió con realizar la instalación del sistema de gas doméstico en los departamentos de los denunciados ubicados en el proyecto inmobiliario materia de denuncia y pese a ello, no asumió los gastos para la instalación de dicho servicio contratado de manera directa de los denunciados.
19. Los denunciados solicitaron, como medida correctiva, que Grupo Encuadra reconozca los trabajos no ejecutados por la instalación de gas doméstico ascendente a S/. 12 000,00 más IGV. Posteriormente, los denunciados, en atención al requerimiento efectuado por la Secretaría Técnica, precisaron que solicitan que el denunciado cumpla con reconocer las deudas que se tiene con los propietarios denunciados y con la empresa C-GAS Natural SAC por los trabajos de instalación de gas doméstico que no ejecutó de acuerdo al contrato.
20. Es importante mencionar que de lo actuado en el expediente, se ha verificado que: (i) todos los denunciados pagaron a Calidda S/. 674,44 por servicio de acometida y derecho de conexión; (ii) los señores Carlos Eduardo Cateriano Gonzales, propietario del Departamento N° 101, y Lourdes Fiorella Cateriano Alzamora de Gómez de la Torre, propietario del Departamento N° 103, abonaron a favor de CGasNatural S.A.C. S/. 1 000,00 y S/. 1 150,00, respectivamente; y, (iii) Grupo Encuadra pagó a ésta última empresa por el servicio materia de denuncia S/. 1 250,00 y S/. 1 150,00 por los Departamentos Nos 102 y 103, respectivamente; siendo el total del citado servicio, incluido IGV, por los Departamentos N° 101, 102 y 103 S/. 2 714,00 y 302 S/. 2 950,00.
21. En consecuencia, esta Comisión considera pertinente ordenar a Grupo Encuadra, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de recibido la presente resolución, cumpla con lo siguiente:
 - reembolsar a cada uno de los denunciados S/. 674,44 por concepto de servicios de acometida y derecho de conexión que pagaron a Calidda para la instalación de gas doméstico en sus departamentos;
 - reembolsar a los señores Carlos Eduardo Cateriano Gonzales S/. 1 000,00 y Lourdes Fiorella Cateriano Alzamora de Gómez de la Torre S/. 1 150,00 por concepto de los pagos que realizaron a CGas Natural S.A.C. para la instalación de gas doméstico en sus departamentos; y,

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 (...)

- pagar a CGas Natural S.A.C. en total S/. 8 942,00 por concepto de la contratación del servicio de instalación de gas en los departamentos de los denunciantes¹¹.
- 22. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código¹², vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción¹³.
- 23. Se precisa que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁴.

Graduación de la sanción

- 24. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 25. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos

¹¹ Departamentos Nos 101 S/, 1 714,00, por el 102 S/. 2 714,00, por el 103 S/. 1 564,00 y 302 S/. 2 950,00.

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) el daño al consumidor, (iii) la probabilidad de la detección, entre otros.

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

- (i) **Daño resultante de la infracción:** la infracción cometida por el denunciado, generó un perjuicio a los denunciantes en la medida que éstos no pudieron disfrutar de los beneficios de contar con el servicio de gas doméstico en sus departamentos, de acuerdo a lo ofrecido por Grupo Encuadra, viéndose en la necesidad de contratar de manera directa dicho servicio con Cálidda y CGas Natural S.A.C., así como de asumir parte de dichos costos; en consecuencia, adicionalmente, se afectó el patrimonio de los denunciantes.
- (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** se encuentra referido al ahorro obtenido por el denunciado al no realizar la instalación de servicio de gas doméstico en los departamentos de los denunciantes, valorizado en S/. 13 789,76; servicio que se encontraba contemplado en el contrato celebrado con los denunciantes.
- (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** la probabilidad de detección es alta, pues los consumidores al advertir que el denunciado no cumplió con su obligación de instalar el servicio de gas doméstico en sus departamentos y ante el hecho que tuvieron que asumir parte de los gastos por dicha omisión tuvieron una fuerte predisposición para poner en conocimiento de la Comisión la infracción cometida, pues así obtendría un reconocimiento del daño generado por dicho incumplimiento.

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

28. En ese sentido, este Colegiado considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad¹⁵; es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este colegiado, considera que corresponde sancionar a Grupo Encuadra con una multa de 2 Unidades Impositivas Tributarias.

15

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

Sobre el pago de costas y costos

29. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁶, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
30. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por el Grupo Encuadra, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a los denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00¹⁷.
31. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que se hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Percy Ricardo Cateriano Alzamora, Henry Estuardo Cateriano Alzamora, Lourdes Fiorella Cateriano de Gómez de La Torre contra Grupo Encuadra S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que no habría cumplido con realizar la gestión e instalación del sistema de gas doméstico en el inmueble materia de denuncia y pese a ello no cumplió con reembolsar los gastos que asumieron los denunciante para la instalación de dicho servicio, en la medida que se ha verificado dicho defecto.

SEGUNDO: Ordenar a Grupo Encuadra S.A.C., en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- reembolsar a cada uno de los denunciante S/. 674,44 por concepto de servicios de acometida y derecho de conexión que pagaron a Gas Natural de Lima y Callao S.A.-Cálidda para la instalación de gas doméstico en sus departamentos;

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

¹⁷ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

- reembolsar a los señores Carlos Eduardo Cateriano Gonzales S/. 1 000,00 y Lourdes Fiorella Cateriano Alzamora de Gómez de la Torre S/. 1 150,00 por concepto de los pagos que realizaron a CGas Natural S.A.C. para la instalación de gas doméstico en sus departamentos; y,
- pagar a CGas Natural S.A.C. en total S/. 8 942,00 por concepto de la contratación del servicio de instalación de gas en los departamentos de los denunciados.

TERCERO: Imponer a Grupo Encuadra S.A.C. la siguiente sanción:

Nº	Infracciones	Sanción
1	Falta de gestión e instalación del sistema de gas doméstico en los departamentos de los denunciados	2 UIT
	TOTAL MULTA IMPUESTA	2 UIT

Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

QUINTO: Disponer la inscripción de Grupo Encuadra S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁸.

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807,

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

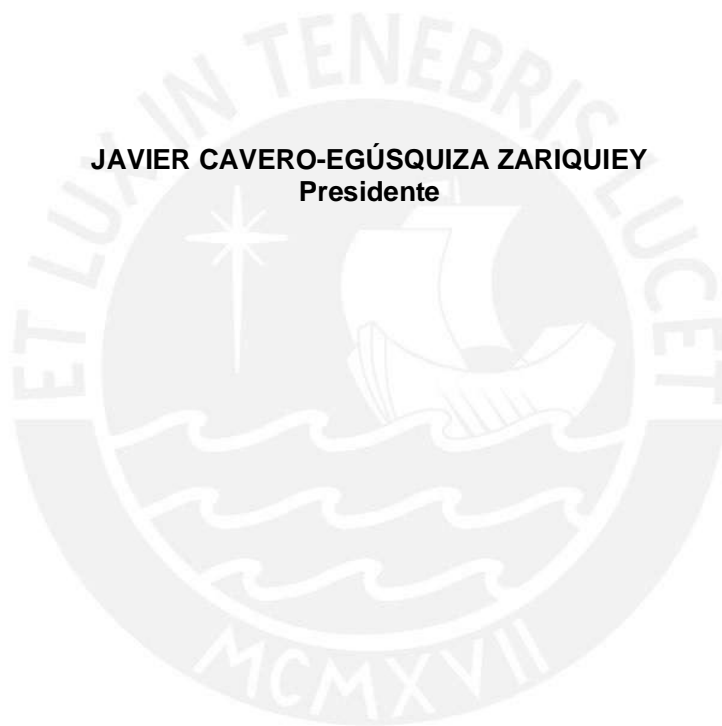
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁰.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsquiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO-EGÚSQUIZA ZARIQUIEY
Presidente



¹⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

²⁰ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 2462-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : MARIO LUIS CALDERÓN RENGIFO Y NELLY
ERIKA ARIAS HERMOZA (LOS SEÑORES
CALDERÓN ARIAS)
DENUNCIADA : LAUGA S.A.C. (LAUGA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SERVICIOS INMOBILIARIOS
SANCIÓN : 5 UIT

Lima, 10 de diciembre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 20 de junio de 2013, los señores Calderón Arias denunciaron a Lauga¹ por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), en atención a lo siguiente:
 - (i) El 31 de julio de 2012, adquirieron de la empresa denunciada el Departamento N° 301, un estacionamiento y un depósito, ubicados en el jirón Alonso de Molina N° 990, Urbanización Huertos de San Antonio, Santiago de Surco, ofreciéndosele que el departamento contaría con sistema de gas natural independiente y 3 puntos conexión.
 - (ii) Sin embargo, el día de la entrega verificó que el mismo no cumplía con las características ofrecidas, en lo que refiere al sistema de gas natural; motivo por el cual dejó constancia de dicho hecho en el acta de entrega del inmueble.
 - (iii) Posteriormente, y ante sus constantes requerimientos, el denunciado se comprometió a compensarlos por la citada omisión. No obstante, a la fecha Lauga no ha cumplido con el compromiso asumido.

¹ Con RUC N° 20383805245

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

- (iv) Agregaron que en la medida que no cuentan con sistema de gas en su departamento tuvieron que adquirir artefactos que funcionan con sistema GLP, valorizados en S/. 7 007,90,
2. Los señores Calderón Arias solicitaron lo siguiente:
- (i) Que Lauga instale los tres (3) puntos de gas ofrecidos para el suministro de gas natural, sin costo alguno y sin perjudicar el valor y estado de su departamento. En tal sentido, señalaron que se deberá evitar colocar tubos externos que alteren la estética del mismo y que por tanto, reduzca su valor comercial. Asimismo, el sistema a gas deberá permitir el acceso inmediato al servicio público de gas natural, sin más trámite que los previstos normativamente por Calidda.
 - (ii) En caso lo anterior no fuera posible, Lauga deberá asumir el costo de la conexión de gas natural a su departamento, desde el exterior (calle) al edificio y hasta su departamento.
 - (iii) Lauga les reembolse la suma que pagaron por la adquisición de los artefactos que funcionan a través del sistema GLP.
 - (iv) El pago de las costas y costos del procedimiento.
 - (v) Se sancione al denunciado.
3. Mediante Resolución N° 1 del 9 de agosto de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia conforme a lo siguiente:
- “PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 20 de junio de 2013 presentada por el señor Mario Luis Calderón Rengifo y la señora Nelly Erika Arias; por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme lo siguiente:*
- (i) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Lauga S.A.C. no habría cumplido con instalar un sistema de gas natural y los tres (3) puntos de conexión en el departamento de los denunciados; y,*
 - (ii) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Lauga S.A.C. no habría compensado a los denunciados por la falta de instalación del sistema de gas natural y los tres puntos de conexión, pese a que se comprometió a ello.”*
4. El 26 de agosto de 2013, Lauga presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) Según el contrato de compra venta celebrado entre las partes, su empresa no estaba obligada a entregar el departamento de los

denunciantes con instalaciones de sistema a gas y, en específico, con tres conexiones.

- (ii) Sin embargo, y actuando de buena fe, su empresa realizó las gestiones para, sin costo adicional para los denunciantes, se lleve a cabo la instalación del servicio de gas natural en su departamento.
 - (iii) En la medida que se estaba instalando el sistema de gas en otros departamentos (con los cuales sí se contrató), optaron por instalarlo a los señores Calderón Arias. Por tal motivo, y por cartas notariales, se requirió a los denunciantes que brindaran las facilidades necesarias para tal fin. Luego de las coordinaciones pertinentes, se cumplió con instalar el servicio.
 - (iv) Acorde con lo expuesto, no estaban obligados a compensar a los denunciantes por la presunta falta de instalación del sistema de gas en su departamento, en tanto no se pactó la instalación del sistema.
5. El 18 de octubre de 2013, se llevó a cabo una diligencia de inspección en el departamento materia de denuncia con la asistencia de las partes del procedimiento.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor³.

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
8. Sobre el particular, este Colegiado considera que corresponde analizar por separado cada uno de los hechos denunciados en el presente procedimiento:
 - Sobre la instalación del sistema de gas natural en el departamento de los denunciados
9. A fojas 18 y 19 del expediente obra uno de los folletos que utilizó la empresa denunciada para promocionar la venta del edificio en el que se ubica el departamento de los denunciados, y en el que se señalan las características de los bienes ofrecidos; dentro de las cuales se puede verificar que los mismos contarán con “sistema de gas natural, agua y luz independientes” [sic].
10. Cabe tener en cuenta que si bien en la parte inferior del folleto aparece un asterisco (*) en el que se señala “Fotos e información referencial” el mismo no remite o hace referencia al sistema de gas natural, agua o luz independiente que ofrecía la empresa denunciada para sus departamentos, conforme a lo señalado en el párrafo anterior. De ser el caso, la empresa debió consignarlo al lado de dicha información para que los consumidores puedan preguntar si esas

Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

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

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

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

exclusiones hacen referencia a dichos sistemas, situación que no se verifica en el presente caso.

11. Asimismo, en el Anexo A del contrato de compra venta celebrado por las partes, denominado "Relación de Acabados" y que obra a fojas 17 del expediente, se señala expresamente en el rubro "Otros", lo siguiente: *"Gas 3 puntos por departamento, 1 en cocina y 2 en lavandería"*
12. Acorde con lo expuesto, la Comisión considera que en el presente caso debe evaluar, de forma conjunta, lo que se ofreció a los denunciantes mediante los folletos informativos y lo que finalmente se consignó en el contrato de compra venta. Ambos documentos, a criterio de este Colegiado, contienen los deberes y obligaciones que resultan aplicables a las partes.
13. En efecto, se debe evaluar no solo los acuerdos contenidos en el contrato, sino también aquella información que le fue brindada en la etapa previa a la celebración del mismo. Así, los folletos informativos o publicidad brindada en esta etapa previa, se deben incorporar a la oferta brindada por el proveedor, por lo que se encuentra obligado a cumplirla salvo que haya puesto en conocimiento del consumidor, de forma indubitable, que ella ha sido variada. Solo en este último supuesto, el proveedor podría librarse de cumplir con aquello que ofreció inicialmente al consumidor.
14. En este caso, ambos documentos establecen claramente que el departamento contaría con 3 puntos del servicio de gas natural, contrariamente a lo manifestado por Lauga en su escrito de descargos.
15. En tal sentido, y en la medida que ha quedado probado, por el propio dicho de ambas partes durante el procedimiento, que Lauga no cumplió con instalar, para el momento de la entrega, el sistema de gas natural en el departamento de los denunciantes, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia, en este extremo, por infracción a las normas de protección al consumidor.
 - Sobre el incumplimiento del compromiso que habría asumido Lauga
16. Los denunciantes han señalado que debido al incumplimiento en el que incurrió la empresa denunciada, su representante les ofreció una compensación por lo ocurrido.
17. En su defensa, Lauga ha negado ello y ha señalado que, por un acto de liberalidad, aceptaron instalar el sistema de gas natural en el departamento de los señores Calderón Arias.
18. En este extremo del procedimiento, no debe perderse de vista que se ha imputado que Lauga no habría cumplido con la compensación que ofreció a los denunciantes, producto del incumplimiento en el que incurrieron.

19. Sobre el particular, corresponde señalar que corresponde a los denunciantes probar que un representante de Lauga se comprometió a efectuar una compensación por lo ocurrido y que pese a ello, no cumplió. Una vez acreditado el defecto, corresponderá a la empresa denunciada demostrar que existieron causas que lo exoneran de responsabilidad o que, contrariamente a lo denunciado, cumplió con su compromiso.
20. No obstante lo expuesto, no obra en el expediente medio de prueba alguno que acredite lo señalado por los señores Calderón Arias, por lo que corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

Sobre la medidas correctiva solicitada

21. Los artículos 114º, 115º y 116º del Código⁴, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
22. En su escrito de denuncia, los señores Calderón Arias solicitaron a la Comisión que ordene a Lauga, como medida correctiva, lo siguiente: (i) la instalación de los 3 puntos de gas natural, sin costo alguno para ellos; y, (ii) el reembolso de los gastos en los que incurrieron para la adquisición de artefactos que funcionen con el sistema de gas GLP.
23. En la medida que ha quedado probado que la empresa denunciada no cumplió, al momento de la entrega, con instalar las 3 conexiones del sistema de gas natural en el departamento de los denunciantes, corresponde ordenarle en calidad de medidas correctivas, lo siguiente:

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114º.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

(...)

Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

(...)

- Cumpla con instalar y entregar en adecuadas condiciones de funcionamiento, el sistema de gas natural en los 3 puntos señalados en el contrato de compra venta celebrado entre las partes, sin costo alguno para los denunciantes. Cabe precisar que se deberá entregar, inclusive, el documento que requiera la proveedora del servicio de gas natural para que el sistema quede operativo⁵. Ello deberá ejecutarse en un plazo no mayor de 30 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.
 - Cumpla con reembolsar el importe total asumido por los señores Calderón Arias para la adquisición de artefactos que funcionen con el sistema de gas GLP, previa acreditación por parte de los denunciantes de las compras realizadas. La medida deberá ser realizada en un plazo no mayor de 5 días hábiles, contado a partir del día siguiente en que los señores Calderón Arias remiten la información que sustenta las compras. Asimismo, se precisa que los denunciantes deberán entregar a Lauga los productos adquiridos.
24. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la denunciante deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Nº 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS Nº1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125º del Código⁶, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS Nº 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a Lauga una sanción⁷.

Graduación de la sanción

25. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley Nº 27444.
26. El artículo 112º del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos

⁵ Cabe tener en cuenta que de la revisión del acta de la inspección realizada el 18 de octubre de 2013 que contiene los resultados de la Inspección realizada por el personal de la Secretaría Técnica de la Comisión, se verifica que en ella se consignó que la empresa denunciada no cumplió con la instalación del sistema a gas natural; hecho que fue negado por la empresa denunciada. Sin embargo, no ha presentado posteriormente medios probatorios que acrediten su afirmación.

⁶ **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

⁷ **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117º.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del INDECOPI respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el INDECOPI puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁸.

- **Beneficio ilícito:** en el presente caso, el beneficio ilícito está constituido por el importe que se ahorró la empresa Lauga, al no instalar el sistema de gas natural en el departamento de los denunciantes. Resulta evidente que en la medida que estuvo contemplado en el contrato de compra venta, el costo del mismo fue trasladado al valor de venta del inmueble; de lo que se concluye que la falta de ejecución implica un ahorro indebido para la empresa denunciada.

Cabe tener en cuenta que Lauga, de haber informado anticipadamente que no instalaría el sistema de gas natural en los departamentos que ofrecía, hubiera implicado tener menos consumidores dispuestos a comprar departamentos de estas características.

- **Daño a la denunciante:** se produjo un daño a los señores Calderón Arias en la medida que, para la fecha programada en la que se les debía entregar su departamento, Lauga no cumplió con instalar el sistema de gas natural contratado. Ello generó que deban adquirir artefactos que funcionen con el sistema de gas GLP, asumiendo los costos que ello implica.

Cabe resaltar el hecho de que los denunciantes no pudieron contar con el departamento que adquirieron a Lauga en las condiciones en las que les fue ofrecido y contratado.

- **Daño al mercado:** se ha producido un daño ya que la conducta infractora cometida por Lauga genera desconfianza en los consumidores que adquieren bienes inmuebles. A efectos de minimizar el riesgo, dada la desconfianza que podrían generar las empresas de este rubro, los consumidores tendrán que incurrir en mayores costos a efectos de verificar la información que les es trasladada, el nivel de cumplimiento de la empresa, entre otros, a fin de garantizar la compra que realizan.

Cabe precisar que no se está señalando que los consumidores no adopten este tipo de medidas, sino que tendrán que realizar mayores gestiones a fin de garantizar la compra que van a realizar, teniendo en cuenta la desconfianza que podrían generar las empresas del sector.

⁸

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

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

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

Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

- **Posibilidad de detección:** la posibilidad de detección es alta, ya que un consumidor que se encuentre en una situación similar denunciará el hecho a la autoridad administrativa, dado que se trata de la compra venta de un bien inmueble.
27. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde sancionar a Lauga con una multa de 5 UIT.

De las costas y costos del procedimiento

28. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
29. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Lauga, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00¹⁰.
30. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los señores Calderón Arias podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Mario Luis Calderón Rengifo y la señora Nelly Erika Arias Hermoza en contra de Lauga S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la empresa denunciada no cumplió con la instalación del sistema de gas natural en el departamento de los denunciantes.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Mario Luis Calderón Rengifo y la señora Nelly Erika Arias Hermoza en contra de Lauga S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁰ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la empresa denunciada no habría cumplido con el compromiso de compensarlos por los inconvenientes ocurridos.

TERCERO: Ordenar a Lauga S.A.C. en calidad de medida correctiva, lo siguiente:

- Cumpla con instalar y entregar en adecuadas condiciones de funcionamiento, el sistema de gas natural en los 3 puntos señalados en el contrato de compra venta celebrado entre las partes, sin costo alguno para los denunciantes. Cabe precisar que se deberá entregar, inclusive, el documento que requiera la proveedora del servicio de gas natural para que el sistema quede operativo. Ello deberá ejecutarse en un plazo no mayor de 30 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.
- Cumpla con reembolsar el importe total asumido por los señores Calderón Arias para la adquisición de artefactos que funcionen con el sistema de gas GLP, previa acreditación por parte de los denunciantes de las compras realizadas. La medida deberá ser realizada en un plazo no mayor de 5 días hábiles, contado a partir del día siguiente en que los señores Calderón Arias remiten la información que sustenta las compras. Asimismo, se precisar que los denunciantes deberán entregar a Lauga los productos adquiridos.

CUARTO: Imponer a Lauga S.A.C. la siguiente sanción:

Nº	Infracciones	Sanción
1	Falta de instalación del sistema de gas natural en el departamento de los denunciantes.	5 UIT
TOTAL MULTA IMPUESTA		5 UIT

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹¹.

QUINTO: Ordenar a Lauga S.A.C. que, en un plazo no mayor a 05 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por la parte denunciante. Ello, sin perjuicio del derecho de los señores Mario Luis Calderón Rengifo y la señora Nelly Erika Arias Hermoza de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156. La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

SEXTO: Disponer la inscripción de Lauga S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹².

SÉTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹³. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁴, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Daniel Schmerler Vainstein.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

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

Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁴ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

DÉCIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único.

Para efectos de lo establecido en el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212º.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 2536-2014/CC2

EXPEDIENTE N° : 345-2014/CC2
DENUNCIANTE : PAOLA JANETH MOREANO ZUBIAGA
(LA SEÑORA MOREANO)
DENUNCIADA : LA MURALLA CONTRATISTAS S.A.C.
(LA MURALLA)
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
DEBER DE INFORMACIÓN

Lima, 20 de noviembre de 2014

ANTECEDENTES

1. El 2 de abril de 2014, complementado con escrito de fecha 10 de abril de 2014, la señora Moreano denunció a La Muralla¹ por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), en atención a los hechos que se describen a continuación:
 - (i) El 11 de agosto de 2012, celebró con la denunciada un contrato de compra venta de bien futuro sobre el Departamento 202, Estacionamiento 6 y Estacionamiento para motos, los cuales estarían ubicados en el Jirón José María de la Jara y Ureta 583 Urb. Las Magnolias, distrito de Santiago de Surco, Provincia y Departamento de Lima, por la suma de US \$ 160 000,00, siendo que el 7 de noviembre de 2012 canceló el íntegro de la deuda, a través del pago de la suma de US \$ 115 000,00;
 - (ii) en el año 2013, La Muralla le indicó que habían problemas ante la Municipalidad de Santiago de Surco respecto de la independización del Estacionamiento para motos. Agregó que, ante esta incertidumbre, el 7 de octubre de 2013 le envió un correo electrónico preguntando por la referida independización, pero no obtuvo respuesta;
 - (iii) el 12 de enero de 2014, mediante una reunión de propietarios con la denunciada, tomó conocimiento de que el Estacionamiento para motos estaba siendo ofrecido en venta a una tercera persona; empero, La Muralla le informó que todo se encontraba en orden. Añadió que le envió un correo electrónico el 26 de enero de 2014 sobre el particular, pero tampoco recibió respuesta alguna;

¹ R.U.C.: 20544060296.

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

- (iv) el 18 de marzo de 2014, la denunciada le comunicó que había concluido el trámite de independización de los inmuebles adquiridos y que el Estacionamiento para motos había sido asignado al Departamento 201;
- (v) el 26 de marzo de 2014, se reunió con La Muralla quien le propuso otorgarle la suma de US\$ 15 000,00 a cambio de que aceptara el Estacionamiento 3 en vez del Estacionamiento para motos, pero no aceptó dicha propuesta y la denunciada la amenazó con resolver el contrato de compra venta;
- (vi) ante la actitud de la denunciada, el 1 de abril de 2014, obtuvo una Constatación Policial de Posesión de los inmuebles materia de denuncia; y,
- (vii) la denunciada no terminado con algunos acabados, tales como la entrega de grifería cromada, el pintado y empastado del Departamento 202.

2. La señora Moreano solicitó que:

- (i) Se realice de manera correcta la independización de los inmuebles adquiridos por la denunciante y se inscriba el derecho de propiedad correspondiente. Adicionalmente se inscriba también la Hipoteca a favor del Banco de Crédito del Perú;
- (ii) la denunciada realice la entrega formal de los inmuebles adquiridos, ya que hasta la fecha no han finalizado con algunos acabados, tales como la entrega de grifería cromada, pintado y empastado del departamento; y,
- (iii) la denunciada asuma el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 1 del 25 de abril de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia e imputó a La Muralla los siguientes supuestos hechos infractores:

“Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el denunciado no habría cumplido con:

- (a) Independizar de manera correcta el estacionamiento para motos y asignarlos al departamento N° 202 y estacionamiento N° 6 favor de la denunciante;*
- (b) Habría vendido el estacionamiento para motos a favor de otra persona;*
- (c) No habría cumplido con realizar algunos acabados como la entrega de grifería cromada y el pulido y empastado del Departamento N° 202.*

Por presunta infracción de los artículos 1.1 literal b) y 2° de la Ley N° 29571, Código de protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la denunciada no habría respondido los requerimientos de información de fecha 7 de octubre de 2013 y 26 de enero de 2014 respecto al trámite de independización del Estacionamiento para motos”. [sic]

4. El 7 de mayo de 2014, La Muralla presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

- (i) La señora Moreano solo había cancelado la cuota inicial que ascendía a US\$ 45 000,00, pero no pagó el saldo de US\$ 115 000,00;

- (ii) acordó con la denunciante que el Estacionamiento para motos sería cambiado por el Estacionamiento 3 o le devolvería la suma de US\$ 15 000,00, pero ella desconoció dicho acuerdo;
 - (iii) no recibió la carta del 25 de enero de 2014, ni comunicaciones electrónicas en su correo *emesias@lamurallasac.com* respecto de las inquietudes de la señora Moreano;
 - (iv) el Departamento 202 no le fue entregado a la consumidora, ella lo tomó de forma intempestiva, con el auxilio policial. Indicó que esa era la razón por la cual “... *faltan pintar las paredes, la grifería y otro acabados más*” y su institución no entregaba inmuebles en condiciones inconclusas y sin el Acta de Entrega;
 - (v) no ha transferido los bienes que señaló la señora Moreano, pues estos aún estaban a nombre de su institución y ha iniciado las gestiones registrales para entregarle los inmuebles que adquirió
5. El 24 de julio de 2014, La Muralla manifestó que había interpuesto una denuncia penal contra la señora Moreano por los delitos contra el patrimonio, usurpación agravada y estafa. Precisó que dicha denuncia se tramitaba ante la Décima Segunda Fiscalía Provincial Penal de Lima, de allí que Indecopi no era competente para emitir pronunciamiento alguno al respecto.
6. El 9 de setiembre de 2014, se llevó a cabo una Inspección en el Departamento 202, en la cual se dejó constancia que en los baños de visita, principal y secundario no se había instalado grifería cromada. Asimismo, que todo el Departamento 202 se encontraba pulido y empastado, siendo que la denunciante precisó que asumió el costo del mencionado pulido y empastado del citado inmueble.
7. El 23 de setiembre de 2014, adjuntó una Inspección realizada por el Ministerio Público en el Departamento 202, en la cual se describe los bienes que se encuentran dentro del inmueble, tales como closet y vestidos, refrigeradora. Asimismo, indica que en la cocina no existe grifería, ni en los baños, salvo el baño de servicio.

ANÁLISIS

(i) **Cuestiones previas**

1.1 Sobre la competencia de Indecopi

8. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar.
9. Así, conforme a lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor y el Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, la Comisión y la Sala Especializada en Protección al Consumidor resultan competentes para velar

por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan las anteriores³.

10. Asimismo, el artículo 139° numeral 2 de la Constitución Política del Perú dispone que ninguna autoridad puede avocarse al conocimiento de causas pendientes ante el órgano jurisdiccional⁴.
11. Finalmente, el artículo 64° de Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la Autoridad Administrativa deberá inhibirse de tramitar un procedimiento si conoce que a nivel judicial se tramita la misma cuestión litigiosa⁵.
12. El en el presente caso, La Muralla manifestó que había interpuesto una denuncia penal contra la señora Moreano por los delitos contra el patrimonio, usurpación agravada y estafa, siendo que dicha denuncia se tramitaba ante la Décima Segunda Fiscalía Provincial Penal de Lima, de allí que Indecopi no era competente para emitir pronunciamiento alguno al respecto.
13. Sobre el particular, cabe tener presente que Indecopi está obligado a inhibirse siempre y cuando la cuestión litigiosa se encuentre judicializada; pero no cuando

³ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 39°.-** La Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en el presente Título. La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa con rango de ley.

Las sanciones administrativas y medidas correctivas detalladas en el presente Título se aplicarán sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y la aplicación de las sanciones penales a que hubiera lugar.

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 139°. Son principios y derechos de la función jurisdiccional.**
(...)

2. La independencia en el ejercicio de la función jurisdiccional. Ninguna autoridad puede avocarse a causas pendientes ante el órgano jurisdiccional ni interferir en el ejercicio de sus funciones. Tampoco puede dejar sin efecto resoluciones que han pasado en autoridad de cosa juzgada, ni cortar procedimientos en trámite, ni modificar sentencias ni retardar su ejecución. Estas disposiciones no afectan el derecho de gracia ni la facultad de investigación del Congreso, cuyo ejercicio no debe, sin embargo, interferir en el procedimiento jurisdiccional ni surte efecto jurisdiccional alguno.

⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 64°.- Conflicto con la función jurisdiccional**

64.1 Cuando, durante la tramitación de un procedimiento, la autoridad administrativa adquiere conocimiento que se está tramitando en sede jurisdiccional una cuestión litigiosa entre dos administrados sobre determinadas relaciones de derecho privado que precisen ser esclarecidas previamente al pronunciamiento administrativo, solicitará al órgano jurisdiccional comunicación sobre las actuaciones realizadas.

64.2 Recibida la comunicación, y sólo si estima que existe estricta identidad de sujetos, hechos y fundamentos, la autoridad competente para la resolución del procedimiento podrá determinar su inhibición hasta que el órgano jurisdiccional resuelva el litigio.

64.3 La resolución inhibitoria es elevada en consulta al superior jerárquico, si lo hubiere, aun cuando no medie apelación. Si es confirmada la resolución inhibitoria es comunicada al Procurador Público correspondiente para que, de ser el caso y convenir a los intereses del Estado, se apersona al proceso.

la referida cuestión se encuentre en sede fiscal, es decir, fuera del ámbito judicial, como en el presente caso, razón por la cual esta Autoridad Administrativa es plenamente competente para conocer los hechos materia de controversia en el presente caso. De allí que corresponde desestimar el argumento de este proveedor.

1.2 Sobre la imputación de cargos

14. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, mediante Resolución N° 1, imputó a título de cargo a La Muralla las siguientes presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código: (i) no habría cumplido con independizar de manera correcta el estacionamiento para motos y asignarlos al departamento N° 202 y estacionamiento N° 6 a favor de la denunciante; y, (ii) habría vendido el estacionamiento para motos a favor de otra persona.
15. No obstante, en el presente caso, el extremo de la denuncia referido a que La Muralla habría vendido el estacionamiento para motos a favor de otra persona guarda relación directa con el hecho de que supuestamente no habría cumplido con independizar dicho estacionamiento a favor de la denunciante, más aún si se tiene en cuenta que para determinar si correspondía a la denunciada realizar la mencionada independización es menester analizar si la señora Moreano compró tal bien inmueble.
16. Por dicho motivo, la Comisión considera que los hechos imputados contra La Muralla deberán analizarse de manera conjunta, en virtud a que los hechos no constituyen hechos disímiles en el presente procedimiento sino imputaciones vinculadas.
17. En este sentido, en la presente resolución la Comisión se pronunciará integrando los referidos extremos de la denuncia y analizándolos como una sola presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, bajo la imputación referida a que La Muralla:

“No habría cumplido con independizar de manera correcta el estacionamiento para motos y asignarlos al departamento N° 202 y estacionamiento N° 6 a favor de la denunciante”.

(ii) **Sobre la idoneidad del servicio**

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

la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁶.

19. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

2.1 De la independización de los inmuebles adquiridos por la señora Moreano

20. En el presente caso, la señora Moreano señaló que La Muralla no cumplió con independizar de manera correcta el Estacionamiento 6 y Estacionamiento para motos y asignarlos a su departamento, esto es, el Departamento 202. Asimismo, indicó que había ofrecido el Estacionamiento para motos a una tercera persona.

6

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

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

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

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

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

21. En sus descargos, la denunciada sostuvo que la señora Moreano no canceló el íntegro del valor de los inmuebles que compró, siendo que solo pagó la cuota inicial de US\$ 45 000,00, quedando un saldo pendiente de cancelación ascendente a US\$ 115 000,00.
22. Sobre el particular, obra en el expediente el documento denominado “Contrato de Compra Venta de Bien Inmueble y Préstamo Hipotecario”, en el cual se aprecia lo siguiente:

“... EN ESTE MISMO ACTO EL REPRESENTANTE DE LA VENDEDORA DECLARA RECIBIR EL SALDO DEL PRECIO DE VENTA (...) CON LO CUAL QUEDA INTEGRAMENTE CANCELADO EL PRECIO DE VENTA PACTADO POR AMBAS PARTES...”

23. De la cita del contrato se puede apreciar que la señora Moreano pagó el íntegro de su deuda por la adquisición de los inmuebles antes mencionados, razón por la cual corresponde desestimar el argumento de La Muralla en este punto, consistente en que la denuncia no pagó el íntegro de los inmuebles que adquirió.
24. De otro lado, la denunciada manifestó que acordó con la señora Moreano que el Estacionamiento para motos sería cambiado por el Estacionamiento 3 o le devolvería la suma de US\$ 15 000,00; empero, ella desconoció dicho acuerdo.
25. Al respecto, el artículo 162° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, y el artículo 196° del Código Procesal Civil, los cuales establecen, respectivamente, lo siguiente:

“Artículo 162°.- Carga de la prueba (...)

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

“Carga de la prueba.-

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

26. Bajo esta perspectiva, correspondía a La Muralla acreditar que celebró un acuerdo con la señora Moreano respecto del Estacionamiento para motos; sin embargo, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite su afirmación, por lo que corresponde desestimar su argumento.
27. Por otra parte, La Muralla sostuvo que no había transferido los bienes que adquirió la señora Moreano, pues se encontraban a nombre de su institución e inició las gestiones a nivel registral para transferírseles.

7

En la foja 20 del expediente.

28. Sobre el particular, obra en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) El Contrato de Compra Venta de Bien Inmueble y Préstamo Hipotecario del 11 de agosto de 2012, en el cual se observa que la señora Moreano compró⁸:
 - (a) El Departamento 202;
 - (b) el Estacionamiento 6;
 - (c) el Estacionamiento para motos;
- (ii) la Partida Registral 44703920 (partida matriz)⁹: en la cual se observa que la anotación de independización según el siguiente detalle:

Partida Registral 13176087	Partida Registral 13176088
Departamento 201; y, Estacionamiento para motos.	Departamento 202; Estacionamiento 6; y, Estacionamiento 3.

- (iii) asimismo, en la Partida Registral 44703920 (partida matriz) se observa que la anotación de independización se realizó en virtud al “Documento Privado de Reglamento Interno y Memoria de Independización con legalización de firmas del 17/12/2013 y Documento Aclaratorio con legalización de firmas del 21/01/2014”. Cabe indicar que la referida independización se presentó ante Registros Públicos el 17 de diciembre de 2013; y,
 - (iv) la Partida Registral 13176087, en la cual se aprecia que están inscritos Departamento 201 y el Estacionamiento para motos¹⁰ y el bloqueo de esta partida hasta que se inscriba la compraventa celebrada entre La Muralla y el señor Marco Antonio Agapito Yamo el 6 de febrero de 2014¹¹.
29. De lo expuesto, se observa que, en el año 2012, la señora Moreano compró a La Muralla el Departamento 202, el Estacionamiento 6 y el Estacionamiento para motos, por lo que la denunciada estaba obligada a independizar e inscribir dichos bienes en una sola partida registral a nombre de la consumidora, esto es, en la Partida Registral 13176088.
30. Sin embargo, en la Partida Registral 13176088 se aprecia que La Muralla sustituyó el Estacionamiento para motos por el Estacionamiento 3, inmueble este último que no fue adquirido por la denunciante, siendo que durante el procedimiento este proveedor no ha presentado documento alguno que sustente o justifique la razón de dicha sustitución.

⁸ En la foja 8 del expediente (reverso).

⁹ En la foja 32 del expediente.

¹⁰ En la foja 34 del expediente

¹¹ En la foja 37 del expediente.

31. Asimismo, se aprecia que La Muralla, en el año 2013, independizó e inscribió el Estacionamiento para motos, de forma conjunta con el Departamento 201, en la Partida Registral 13176087 y, luego, en el año 2014, vendió dicho estacionamiento a otra persona, al señor Marco Antonio Agapito Yamo.
32. Lo expuesto permite apreciar que la Muralla no independizó de manera correcta el Estacionamiento para motos y asignarlo a la misma partida registral donde se encontraban inscritos el Departamento 202 y Estacionamiento 6, esto es, en la Partida Registral 13176088. En tal sentido, corresponde declarar fundada la denuncia de la señora Moreano en este extremo.

2.2 De falta de acabados del Departamento 202

33. En su denuncia, la señora manifestó que la Muralla no cumplió con realizar algunos acabados en su departamento, tales como la entrega de grifería cromada y el pulido y empastado del mismo.
34. En sus descargos, la denunciada manifestó que el Departamento 202 no le fue entregado a la consumidora, sino que ella lo tomó de forma intempestiva, con auxilio policial, siendo esa la razón por la cual “... *faltan pintar las paredes, la grifería y otro acabados más*”.
35. Sobre el particular, no es un hecho controvertido que la señora Moreano entró en posesión del Departamento 202 (Constatación Policial del 1 de abril de 2014) sin que le hubiera sido entregado por La Muralla, siendo que ello le permitió observar que faltaban algunos acabados.
36. Al respecto, el presupuesto para determinar la responsabilidad del proveedor por la falta de acabados en los inmuebles adquiridos por los consumidores, es precisamente que tales proveedores hayan efectuado la entrega de los mencionados inmuebles.
37. Solo así, en este caso, se puede establecer que los proveedores no cumplieron con realizar, por ejemplo, con poner la grifería en los baños; el pintado las paredes; el colocado de las mayólicas, el parquet o parquetón, entre otros elementos propios de los acabados de un inmueble.
38. Así, bajo esta perspectiva, no se puede determinar la responsabilidad de La Muralla por no haber cumplido con los acabados del Departamento 202, toda vez que no había concluido con los trabajos en el mismo y la señora Moreano entró en posesión del referido inmueble antes de su entrega formal. En tal sentido, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
39. Cabe señalar que la señora Moreano tenía expedito para hacer valer su derecho respecto de la falta de entrega oportuna de sus inmuebles; sin embargo, no lo ha hecho en el presente caso, por lo que queda expedito dicho derecho para que presente una nueva denuncia.

(iii) **De los requerimientos de información**

40. En su denuncia, la señora Moreano manifestó que La Muralla no respondió sus requerimientos de información del 7 de octubre de 2013 y 26 de enero de 2014 respecto del trámite de independización del Estacionamiento para motos.
41. En sus descargos, La Muralla indicó que no recibió la carta del 25 de enero de 2014, ni comunicaciones electrónicas en su correo *emesias@lamurallasac.com* respecto de las inquietudes de la señora Moreano.
42. Sobre el particular, obra en autos el correo electrónico del 7 de octubre de 2013 (primer correo) dirigido por la señora Moreano a La Muralla (*gocampo@lamurallasac.com*), en el cual le pregunta el estado del trámite “... ante la municipalidad por lo del estacionamiento”¹².
43. También obra en expediente el correo electrónico del 26 de enero de 2014 (segundo correo) enviado por la señora Moreano a La Muralla (*gocampo@lamurallasac.com*), mediante el cual le comunica que había iniciado “... una diligencia para quedar claros con respecto a los estacionamientos que compre. Por ello en los próximos días estarás recibiendo una carta notarial...”¹³.
44. Finalmente, el 22 de marzo de 2014, la señora Gloria Ocampo desde el correo electrónico *gocampo@lamurallasac.com* invita a una reunión a la señora Moreano¹⁴.
45. Este último correo citado acredita que La Muralla recibió el primer y segundo correo electrónico de la señora Moreano, independiente del hecho de que no hayan sido dirigidos a la dirección *emesias@lamurallasac.com*. En tal sentido, correspondía a la denunciada atender el primer y segundo correo; empero, no ha presentado documento alguno que demuestre ello, razón por la cual corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo.

(iv) MEDIDAS CORRECTIVAS

46. El artículo 114º del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de dicho cuerpo normativo, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
47. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por

¹² En la foja 21 del expediente.

¹³ En la foja 23 del expediente.

¹⁴ En la foja 26 del expediente.

la infracción administrativa a su estado anterior¹⁵. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹⁶.

15 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- Reparar productos.
 - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

16 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

48. En el presente caso, la señora Moreano solicitó como medidas correctivas lo siguiente:
- (i) Se realice de manera correcta la independización de los inmuebles adquiridos por la denunciante y se inscriba el derecho de propiedad correspondiente. Adicionalmente se inscriba también la Hipoteca a favor del Banco de Crédito del Perú; y,
 - (ii) la denunciada realice la entrega formal de los inmuebles adquiridos, ya que hasta la fecha no han finalizado con algunos acabados, tales como la entrega de grifería cromada, pintado y empastado del departamento.
49. Respecto del primer punto, de la Partida Registral 13176087 se ha podido apreciar que el Estacionamiento para motos ha sido vendido a una tercera persona, por tal motivo la medida correctiva a ordenarse será elegida por la denunciante entre las que este Colegiado proponga, esto con la finalidad que la señora Moreano pueda establecer cuál se adecua y satisface a sus necesidades y expectativas.
50. Cabe indicar que en cualquiera de los supuestos establecidos como medida correctiva, la denunciante deberá previamente efectuar la devolución al denunciado del respectivo bien inmueble que será materia de cambio o reembolso.
51. Cabe precisar que la Comisión ha considerado que en caso exista la imposibilidad de otorgar a la señora Moreano un Estacionamiento para motos que cumpla con lo pactado por ambas partes, la denunciante podrá solicitar el reembolso de dinero de todos los inmuebles adquiridos más los intereses legales correspondientes, ya que dicho estacionamiento fue adquirido de manera conjunta con el Departamento 202 y el Estacionamiento 6 para que sean utilizados para su comodidad y seguridad dentro del mismo edificio, y al no contar con uno de estos estarían afectándose las expectativas que tenía al momento de adquirir todos los inmuebles en un solo proyecto inmobiliario.
52. De conformidad con lo expuesto, este Colegiado considera ordenar a La Muralla Contratistas S.A.C. a efectuar, siempre bajo elección de la denunciante (previa devolución por parte de esta de los inmuebles objeto de reembolso o cambio), una de las siguientes medidas correctivas:

-
- (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
 - e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
 - f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
- El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

- (i) El cambio de propiedad -bajo el costo del denunciado- del Estacionamiento para motos que compró la denunciante por otro estacionamiento para motos, si es que lo hubiera, o cualquier otro estacionamiento que no sea para motos; o en su defecto,
 - (ii) el reembolso del monto pagado por el Estacionamiento para motos que compró la denunciante más los intereses legales generados desde la fecha de su entrega hasta que se haga efectivo dicho pago; y,
 - (iii) en caso no se pueda efectuar el cambio del Estacionamiento para motos que compró la consumidora, la denunciante podrá solicitar el reembolso del monto pagado por el Departamento 202, el Estacionamiento 6 y el Estacionamiento para motos, más los intereses legales generados desde la fecha de su entrega hasta que se haga efectivo dicho pago. Asimismo, en el supuesto que la denunciante elija esta opción, de oficio, se ordena a la denunciada que cumpla con pagarle los costos en que haya incurrido por las mejoras introducidas en los referidos inmuebles.
53. En lo concerniente a la entrega de los inmuebles, es menester señalar que las medidas correctivas están en función de los hechos denunciados. Así, en el presente caso no ha sido denunciado la demora en la entrega, razón por la cual no se puede ordenar la entrega formal de los bienes que compró la señora Moreano, toda vez que ello entraría en conflicto con el principio de congruencia procesal, pues sería un pronunciamiento *ultra petita*.
54. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del Indecopi (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código¹⁷, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción¹⁸.
55. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (...)** Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos.

¹⁸ **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 no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁹.

(v) Graduación de la Sanción

56. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación las sanciones a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.
57. El artículo 112° del Código²⁰ establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un

¹⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)**

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

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

Sobre la falta de independización

58. En el presente caso, se pudo comprobar que La Muralla no cumplió con independizar a favor de la señora Moreano el Estacionamiento para motos, pese a que lo había comprado antes de que la denunciada lo vendiera a una tercera persona, por lo que la Comisión considera tener en cuenta los siguientes criterios para graduar la sanción:

(i) **Daño al consumidor:** A efectos de evaluar el este daño es menester considerar lo siguiente:

(a) En el año 2012, La Muralla celebró un contrato de compra venta con la señora Moreano respecto del Estacionamiento para motos, el cual debía ser independizado a favor de la consumidora de manera conjunta con los otros bienes que adquirió; pese a ello no lo independizó a nombre de la denunciante y, luego, el 6 de febrero de 2014 re-vendió dicho estacionamiento al señor Marco Antonio Agapito Yamo, quien bloqueó la Partida Registral 13176087 donde está inscrito este estacionamiento a efectos de inscribir su compra venta de manera definitiva;

(b) cabe señalar que en materia de transferencia de propiedad inmueble cuando hay varios compradores es reconocido propietario quien inscribe primero su derecho en Registros Públicos (artículo 1135° del Código Civil)²¹;

(c) asimismo, el artículo 2012° del Código Civil establece que “*se presume, sin admitirse prueba en contrario, que toda persona tiene conocimiento del contenido de las inscripciones*” en Registros Públicos;

(d) así, este Colegiado ha podido acceder a la Partida Registral 13176087 y ha observado que el bloqueo a favor del señor Marco Antonio Agapito Yamo ha sido levantado y se ha vuelto a vender el referido Estacionamiento para motos a la señora María Socorro Salva Rúaiz en virtud a la Escritura Pública del 23 de setiembre de 2014, compraventa esta última que ha sido inscrita de forma definitiva en la mencionada partida;

(e) lo expuesto permite apreciar que La Muralla a pesar de haber vendido primigeniamente el Estacionamiento para motos a la señora Moreano, re-vendió hasta en dos oportunidades mas dicho estacionamiento. Siendo ello así, la infracción detectada generó y causa un perjuicio grave a la señora Moreano, en la medida que ha perdido la propiedad

e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

21

CÓDIGO CIVIL. Artículo 1135°.- Cuando el bien es inmueble y concurren diversos acreedores a quienes el mismo deudor se ha obligado a entregarlo, se prefiere al acreedor de buena fe cuyo título ha sido primeramente inscrito o, en defecto de inscripción, al acreedor cuyo título sea de fecha anterior. Se prefiere, en este último caso, el título que conste de documento de fecha cierta más antigua.

del Estacionamiento para motos, de conformidad con el artículo 1135° del Código Civil;

- (ii) **Probabilidad de detección:** La probabilidad de detección es alta, en tanto, el consumidor afectado por la falta de información pone en conocimiento de la autoridad correspondiente ello, en ese sentido dicha autoridad administrativa debe sancionar la infracción cometida por el proveedor denunciado.
59. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
60. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde sancionar a La Muralla con una multa ascendente a TREINTA (30) UIT.

Sobre la falta de información

61. En el presente caso, se pudo comprobar que la Inmobiliaria no cumplió informar al señor De la Cruz sobre la situación de los trámites de licencias y permisos correspondientes para la construcción de los inmuebles que compró, por lo que la Comisión considera tener en cuenta los siguientes criterios para graduar la sanción:
- (i) **Daño al consumidor:** La Comisión considera que la infracción detectada generó un perjuicio grave a la señora Moreano, en la medida que la dejó en la incertidumbre de la situación jurídica del Estacionamiento para motos; y,
 - (ii) **Probabilidad de detección:** La probabilidad de detección es alta, en tanto, el consumidor afectado por la falta de información pone en conocimiento de la autoridad correspondiente ello, en ese sentido dicha autoridad administrativa debe sancionar la infracción cometida por el proveedor denunciado.
62. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
63. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con una multa ascendente a UNA (1) UIT.

(vi) Costas y costos

64. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²², dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el Indecopi.
65. En la medida que ha quedado acreditada las infracciones cometidas por La Muralla, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la señora Moreano las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00²³.
66. Sin perjuicio de ello y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Paola Janeth Moreano Zubiaga contra La Muralla Contratistas S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no independizó de manera correcta el Estacionamiento para motos y no se lo asignó a la denunciante, en tanto que ello quedó acreditado.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Paola Janeth Moreano Zubiaga contra La Muralla Contratistas S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no cumplió con realizar los acabados del Departamento 202, en la medida que entró en posesión del mismo, sin esperar la entrega formal del inmueble, por lo que el denunciado no pudo cumplir a cabalidad con su labor.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Paola Janeth Moreano Zubiaga contra La Muralla Contratistas S.A.C., por presunta infracción de los artículos 1.1° literal b) y 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no atendió los requerimientos de información de la denunciante, en virtud a que ello quedó acreditado.

²² **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

²³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

CUARTO: Ordenar a La Muralla Contratistas S.A.C. a efectuar, siempre bajo elección de la denunciante (previa devolución por parte de esta de los inmuebles objeto de reembolso o cambio), una de las siguientes medidas correctivas:

- (i) El cambio de propiedad -bajo el costo del denunciado- del Estacionamiento para motos que compró la denunciante por otro estacionamiento para motos, si es que lo hubiera, o cualquier otro estacionamiento que no sea para motos; o en su defecto;
- (ii) el reembolso del monto pagado por el Estacionamiento para motos que compró la denunciante más los intereses legales generados desde la fecha de su entrega hasta que se haga efectivo dicho pago; y,
- (iii) en caso no se pueda efectuar el cambio del Estacionamiento para motos que compró la consumidora, la denunciante podrá solicitar el reembolso del monto pagado por el Departamento 202, el Estacionamiento 6 y el Estacionamiento para motos, más los intereses legales generados desde la fecha de su entrega hasta que se haga efectivo dicho pago. Asimismo, en el supuesto que la denunciante elija esta opción, de oficio, se ordena a la denunciada que cumpla con pagarle los costos en que haya incurrido por las mejoras introducidas en los referidos inmuebles.

QUINTO: Imponer a La Muralla Contratistas S.A.C. las siguientes sanciones:

N°	Infracciones	Sanciones
1	No independizar correctamente el Estacionamiento para motos y asignarlo a la denunciante.	30 UIT
2	No atender las solicitudes de información.	1 UIT
	TOTAL MULTAS IMPUESTAS	31 UIT

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁴. Cabe señalar que dicho recurso

²⁴ **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807. Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

JAVIER CAVERO - EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente



²⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme.** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN FINAL N° 2612-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : HERNÁN MAURICIO ORBEGOSO RIVERA
DENUNCIADO : CONSTRUCTORA RTF S.A.C.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO POR
CONCILIACIÓN
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

Lima, 27 de noviembre de 2014

ANTECEDENTES

1. El 4 de julio de 2014, el señor Orbegoso denunció a la Constructora¹ por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) En noviembre de 2012, la Constructora le entregó el Departamento N° 502 ubicado en Calle Las Lilas N° 105, Urb. Valle Hermoso Residencial, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.
 - (ii) Si bien la Constructora les ofreció acabados de primera calidad durante el proceso de compraventa y un servicio de postventa idóneo, los acabados de su departamento presentaron los siguientes desperfectos:
 - a. En diciembre de 2012, el piso laminado de su sala-comedor presentó fallas, por lo que la Constructora lo cambió. Luego, en febrero de 2013, la Constructora cambió el piso laminado de todo su departamento en tanto que este presentó fallas. No obstante, a la fecha, el piso laminado de su inmueble presenta deformaciones, crujidos y uniones levantadas.
 - b. Los pisos de la cocina, lavandería y área de servicio de su departamento se ha picado.
 - c. La puerta principal presenta rajaduras visibles por dentro y por fuera del departamento.

¹ RUC N° 20536339516

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

- d. La grifería de la tina del baño principal de su inmueble presenta manchas y ha perdido brillo.
 - e. La Constructora no ha instalado la ventana del baño principal conforme a los planos, lo que impide que se coloque la puerta de la bañera. Indicó que, en diciembre de 2013, solicitó a la Constructora que reinstale dicha ventana.
 - f. Algunas paredes y vigas de su inmueble (baños, dormitorios, sala de estar, entre otras) presentan rajaduras, de lado a lado, internas y externas. Precisó que el baño de visitas tiene una rajadura que atraviesa la pared de arriba había abajo.
 - g. El empaste de las paredes de la lavandería, ventana de dormitorios, comedor de diario, entre otros ambientes de su inmueble, presentan agrietamientos y desprendimientos. Indicó que en los dormitorios y baños, el empaste de las paredes se quina al menor roce y presenta hongos.
 - h. La puerta de vaivén entre el comedor y la cocina no funciona adecuadamente, y es insegura.
 - i. El tomacorriente de la lavandería se encuentra a 30 centímetros del grifo, cuando debería encontrarse a no menos de 1 metro de distancia.
2. El señor Orbegoso solicitó que, en un plazo no mayor a 30 días calendario, la Constructora efectúe las siguientes reparaciones en su inmueble:
- (i) Cambie el piso laminado de su sala-comedor, y de su cocina, por uno de mejor calidad.
 - (ii) Cambie el piso laminado del área de servicio (lavandería, cuarto y baño de servicio), por uno de mejor calidad, que sea del mismo color que el enchapado de las paredes de la lavandería, caso contrario, también se deberá cambiar dicho enchapado.
 - (iii) Repare las rajaduras presentadas en: la pared situada detrás del inodoro del baño de servicio, la pared del baño de visita, en ventanas, uniones de paredes con vigas, y en diversos ambientes de su departamento.
 - (iv) Repare el empastado de las paredes y de los muros de las ventanas de los dormitorios secundarios (interno y externo); comedor diario; lavandería; las uniones de los marcos y vanos en las puertas de la habitación principal y dormitorios secundarios; entre otros.
 - (v) Reemplace la puerta principal del departamento por una de cedro machihembrada horizontal con acabado laqueado barnizado satinado natural.

- (vi) Resuelva el problema de hongos en las paredes de los dos dormitorios secundarios, baño principal y baño compartido.
 - (vii) Cambie la grifería de la tina del baño principal por una de mejor calidad.
 - (viii) Instale la ventana del baño principal conforme a los planos.
 - (ix) Repare la puerta de vaivén entre el comedor y la cocina.
 - (x) Reinstale el tomacorriente de la lavandería a una posición segura.
3. Mediante Resolución N° 1 del 18 de julio de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió:

“(…) PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 4 de julio de 2014, presentada por el señor Hernán Mauricio Orbegoso Rivera en contra de Constructora RTF S.A.C., por presuntas infracciones a los artículos 18º, 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) *habría entregado al denunciante un departamento que presentó los siguientes desperfectos:*
 - a. *el piso laminado del inmueble presenta deformaciones, crujidos y uniones levantadas;*
 - b. *los pisos de la cocina, lavandería y área de servicio del inmueble se han picado;*
 - c. *la puerta principal presenta rajaduras visibles por dentro y por fuera del departamento;*
 - d. *la grifería de la tina del baño principal del inmueble presenta manchas y ha perdido brillo;*
 - e. *agrietamientos y hongos en el empaste de las paredes de los dormitorios y baños del inmueble;*
 - f. *el tomacorriente de la lavandería se encuentra a 30 centímetros del grifo, cuando debería encontrarse a no menos de 1 metro de distancia; y,*
- (ii) *no habría instalado la ventana del baño principal del departamento del denunciante conforme a los planos, lo que impide que se coloque la puerta de la bañera (...).”*

4. El 11 de agosto de 2014, mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 3 se resolvió ampliar la imputación de cargos respecto de la denuncia presentada por el señor Orbegoso en contra de la Constructora, estableciendo adicionalmente como presuntos hechos infractores los siguientes:

“(…) SEGUNDO: Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 1 de fecha 18 de julio de 2014, corresponde ampliar la imputación de cargos respecto de la denuncia presentada por el señor Hernán Mauricio Orbegoso Rivera en contra de Constructora RTF S.A.C., por presuntas infracciones a los artículos 18º, 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el

proveedor denunciado habría entregado al denunciante un departamento que presentó los siguientes desperfectos:

- a. *agrietamientos y desprendimiento en el empaste de las paredes de la lavandería, ventana de dormitorios, comedor de diario, marco de las puertas de los dormitorios principal y secundarios, y marco de la puerta de entrada a la cocina desde la sala de estar;*
 - b. *rajaduras en las paredes y vigas de los baños, dormitorios, sala de estar, y en el pasadizo de la puerta falsa, entre el comedor y la cocina; y,*
 - c. *la puerta de vaivén entre el comedor y la cocina emite sonidos extraños (chillidos) y, eventualmente, se queda en una posición fija. (...)*
5. El 19 de noviembre de 2014, se llevó a cabo una audiencia de conciliación, donde las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio consistente en lo siguiente:

(...)

Luego que las partes intercambiaron sus puntos de vista, las mismas llegaron al siguiente acuerdo:

1. **CONSTRUCTORA RTF S.A.C.** se compromete a entregar al señor Hernán Mauricio Orbegoso Rivera la suma de **S/. 13 000,00 nuevos soles** por concepto de reparación de los desperfectos encontrados en su Departamento, ubicado en Calle Las Lilas 105, Departamento 502, Valle Hermoso Residencial, distrito de Santiago de Surco.
2. **CONSTRUCTORA RTF S.A.C.** se compromete a efectuar el pago señalado en el numeral 1 mediante cheque de gerencia, teniendo como plazo máximo para hacerlo el lunes 24 de noviembre de 2014. El mencionado cheque de gerencia será entregado al denunciante en Av. del Pinar 152, Oficina 808, Urb. Chacarilla del Estanque, distrito de Surco.

Para tal efecto, el denunciante efectuará las coordinaciones correspondientes con la señora Rocío del Carmen Toratto Fernández, representante de la empresa denunciada.

Las partes aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento seguido frente a la parte denunciada, bajo el expediente N° 661-2014/CC2 respecto de todos los hechos imputados en su contra mediante Resolución N° 1 de fecha 18 de julio de 2014, así como, respecto de los hechos imputados en la ampliación de denuncia efectuada mediante Resolución N° 3 del 11 de agosto de 2014; siendo de su responsabilidad la realización de las acciones necesarias para concretar el acuerdo adoptado en la fecha (...).

ANÁLISIS

6. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual, con la intervención de un tercero neutral, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
7. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
8. El artículo 29º del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece que en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación³.
9. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de interés privado surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor está además fundado en la tutela del interés colectivo de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar un acuerdo entre las partes, cuando se podría afectar intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente⁴.
10. La misma norma dispone que si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial.
11. Conforme se desprende del acta de audiencia de conciliación celebrada el 19 de noviembre de 2014, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.
12. Asimismo, la Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite

3

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 29º.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

4

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

ejercer la facultad antes descrita, debido a que las presuntas infracciones cometidas son afectaciones de carácter particular en contra de la interesada⁵.

13. En esa misma línea, de lo actuado en el expediente, no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación de carácter individual.
14. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado en contra de la Constructora en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

SE RESUELVE:

Dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Hernán Mauricio Orbegoso Rivera en contra de la Constructora RTF S.A.C. por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Alfredo Castillo Ramírez.

JAVIER CAVERO - EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente

⁵

Cabe indicar que los hechos denunciados se refieren a que la Universidad: i) habría suspendido las clases presenciales de la denunciante, teniendo esta que trasladarse a la modalidad virtual pese a que no optó por dicha modalidad al momento de contratar el servicio denunciado; (ii) habría cobrado a la denunciante el pago por concepto de traslado de modalidad presencial a la modalidad virtual; (iii) no habría entregado a la denunciante el libro de reclamaciones, pese a las solicitudes efectuadas por esta; y, (iv) habría incumplido el Plan de Estudios ofrecido a la denunciante

RESOLUCIÓN FINAL N° 2614-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : GERARDO GUERRA ORDINOLA
MARÍA DORA PINEDO ARÉVALO VDA. DE REYNA
DANIEL ENRIQUE BARBA REBAZA
WILFREDO MARINES SÁNCHEZ
HENRY MARIO ACOSTA BERNUY
JOSÉ JAIME GONZALO BENEJAM GODOY
YANINA PALACIOS CABEZAS
DAYANA YIDANIE CARHUAYA URBINA
MARÍA INÉS ACUÑA MESÍAS DE MARINES
GINA GUTIÉRREZ CUENTAS DE ACOSTA (LOS DENUNCIANTES)
DENUNCIADO : INVERSIONES RUBY HILL S.A.C. (RUBY HILL)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO POR CONCILIACIÓN
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS

Lima, 27 de noviembre de 2014

ANTECEDENTES

1. El 5 de junio de 2014, complementado con los escritos de fechas 16 y 24 de julio de 2014, los denunciantes denunciaron a Ruby Hill por presunta infracción de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, en atención a lo siguiente:
 - (i) Son propietarios de los Departamentos Nos 101, 102, 201, 202, 301 y 302 del edificio, ubicado en calle Fernando Castrat N° 414-416 Urb. Chama, Santiago de Surco, proyecto inmobiliario construido por el denunciado.
 - (ii) Entre noviembre de 2010 a febrero de 2012 recibieron los referidos departamentos.
 - (iii) Desde el inicio de la entrega de sus bienes, advirtieron problemas en el ascensor del edificio; siendo que a la fecha son aproximadamente 7 meses que el uso del mismo es discontinuo por las fallas graves que presenta y en los 3 últimos meses el ascensor ha dejado de funcionar; por lo que, decidieron parar su uso.
 - (iv) Al poco tiempo de uso, cambiaron los resortes de la puerta seccional de ingreso a las cocheras, en tanto los colocados no correspondían al tamaño y peso de la puerta.

¹ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor promulgado el 1 de septiembre del 2010, y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

- (v) Dichos defectos se han venido presentado continuamente desde que recibieron los departamentos y no han cesado hasta la fecha.
2. El 21 de noviembre de 2014, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio a través del cual Ruby Hill se comprometió a entregar a los denunciante la suma ascendente a S/. 2 500,00 a fin de que procedan con la reparación del ascensor materia de denuncia, conforme las condiciones señaladas en el acta suscrita².
3. En la citada diligencia, los denunciante, en su calidad de propietarios de todos los departamentos del edificio materia de controversia, y Ruby Hill indicaron que el referido acuerdo pone fin al presente procedimiento.

ANÁLISIS

4. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual -con la intervención de un tercero neutral-, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
5. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
6. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de intereses privados surgidos entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad de las partes de concluir el procedimiento, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente³.

² En el acta de audiencia de conciliación se señala lo siguiente:

“(…) INVERSIONES RUBY HILL S.A.C., se compromete, por un tema de política de atención al cliente, a entregar a los denunciante la suma de S/. 2 500,00 (Dos Mil Quinientos 00/100 Nuevos Soles), a través de un cheque de gerencia emitido a nombre de la señora YANINA PALACIOS CABEZAS por concepto de los hechos materia de denuncia y con la finalidad que con dicho importe se proceda con la reparación del ascensor objeto de controversia. El referido cheque será entregado en el plazo máximo de 15 días calendarios, contados a partir del día siguiente de celebrado el presente acuerdo, y en el domicilio de la denunciante, ubicado en la calle Fernando Castrat N° 414-416, Dpto. 102, Urb. Chama, Santiago de Surco. (…)”

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 29º.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

7. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
8. Conforme se desprende del acta de la audiencia de conciliación celebrada el 21 de noviembre de 2014, los denunciantes y Ruby Hill llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.
9. La Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que ameriten ejercer la facultad antes descrita, debido a que si bien las presuntas infracciones cometidas por Ruby Hill se encuentran referidas a afectaciones comunes: (i) no habría reparado las fallas de funcionamiento que presenta el ascensor del edificio materia de denuncia; (ii) habría instalado en la puerta seccional de ingreso a las cocheras del edificio resortes adecuados, en tanto los colocados no correspondían al tamaño y peso de la puerta; y, (iii) no habría atendido los requerimientos de reparación del ascensor y de los resortes de la puerta seccional efectuados por los propietarios de los departamentos del edificio; del acta de conciliación celebrada se observa que todos los propietarios del edificio materia de controversia suscribieron el acuerdo; por lo que, manifestaron conformidad con el mismo.
10. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado por los denunciantes contra Ruby Hill, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

RESUELVE:

Dar por finalizado el procedimiento iniciado por los señores Gerardo Guerra Ordinola, María Dora Pinedo Arévalo Vda. de Reyna, Daniel Enrique Barba Rebaza, Wilfredo Marines Sánchez, Henry Mario Acosta Bernuy, José Jaime Gonzalo Benejam Godoy, Yanina Palacios Cabezas, Dayana Yidanie Carhuaya Urbina, María Inés Acuña Mesías de Marines y Gina Gutiérrez Cuentas de Acosta contra Inversiones Ruby Hill S.A.C. por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsquiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Alfredo Castillo Ramírez.

JAVIER CAVERO - EGÚSQUIZA ZARIQUIEY
Presidente

RESOLUCIÓN FINAL N° 2643-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : HELARF ROGELIO LA TORRE CALDERÓN
(EL SEÑOR LA TORRE)
DENUNCIADO : EDIFICACIONES CALMET S.A.
(LA CONSTRUCTORA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 28 de noviembre de 2014

ANTECEDENTES

1. El 15 de mayo de 2014, el señor La Torre presentó una denuncia contra la Constructora¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)², señalando lo siguiente:
 - (i) adquirió de la empresa denunciada el departamento N° 104 del Edificio ubicado en la calle Los Almendros N° 141 de la urbanización Valle Hermoso del distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, el cual desde el 19 de noviembre de 2013 presentó los siguientes desperfectos:
 - a. el piso de la sala se está levantando; y,
 - b. la pared del pasadizo entre la puerta de ingreso y el comedor presenta hongos por la humedad, la cual es causada por una filtración de agua;
 - (ii) comunicó vía correo electrónico a la Constructora de los desperfectos señalados anteriormente, sin obtener solución por parte de ésta.
2. El señor La Torre solicitó lo siguiente:
 - (i) la reparación del piso de la sala y de la pared del pasadizo entre la puerta de ingreso y el comedor del bien inmueble materia de denuncia;
 - (ii) la corrección del desagüe del ambiente denominado "patio interior" del bien inmueble materia de denuncia;
 - (iii) el pago de los daños originados; y,
 - (iv) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

¹ R.U.C. N° 20501972399.

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

3. Mediante Resolución N° 1 del 23 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió:

“(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 15 de mayo de 2014, presentada por el señor Helarf Rogelio La Torre Calderón en contra de Edificaciones Calmet S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría vendido a la parte denunciante un bien inmueble que presenta los siguientes defectos:

- (i) el piso de la sala del bien inmueble materia de denuncia se estaría levantando; y,
 - (ii) la pared del pasadizo entre la puerta de ingreso y el comedor presentaría hongos por la humedad, la cual sería causada por una filtración de agua.
- (...)” (sic)

4. Mediante escrito de fecha 21 de noviembre de 2014, el denunciante comunicó su decisión de desistirse del presente procedimiento iniciado contra la Constructora, señalando lo siguiente:

“(...)

He sido notificado con la Resolución N° 6, emitida por su despacho, según la cual, la Empresa Demandada se encuentra en calidad de “NO HABIDO”, por lo que ME DESISTO de seguir con el presente procedimiento.

(...)” (sic)

ANÁLISIS

5. El artículo 189° de la Ley N° 27444³, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el desistimiento del procedimiento importará la culminación de éste, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.
6. Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento del denunciante, en los

³

LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 189°.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

1 El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.

El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.

El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.

El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.

El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.

La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

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

7. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra de los proveedores denunciados si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
8. En el presente caso, la Comisión considera que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que las presuntas infracciones cometidas por la Constructora se encuentran referidas a que habría puesto a disposición del señor La Torre un departamento, que presentaría desperfectos.
9. En tal sentido, y en la medida que de lo actuado en el expediente no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, se trataría de una afectación individual.
10. Conforme se advierte del escrito de fecha 21 de noviembre de 2014, el señor La Torre se desistió del presente procedimiento, por lo que corresponde aceptar su desistimiento y dar por concluido el procedimiento.

SE RESUELVE:

Aceptar el desistimiento del procedimiento iniciado por el señor Helarf Rogelio La Torre Calderón en contra de Edificaciones Calmet S.A. y declarar concluido dicho procedimiento, ordenando el archivo del expediente.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, y Sr. Jaime Miranda Souza-Díaz.

JAVIER CAVERO - EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente

RESOLUCIÓN FINAL N° 2700-2014/CC2

EXPEDIENTE N° : 918-2013/CC2
DENUNCIANTE : SOCIEDAD CONYUGAL CONFORMADA POR ANGEL ARNALDO GALDÓS RODRIGUEZ Y NORRY ESPERANZA OJEDA DE GALDÓS (SEÑOR GALDÓS Y SEÑORA OJEDA)
DENUNCIADA : BESCO S.A.C. (BESCO)
MATERIA : DEBER DE INFORMACIÓN

Lima, 05 de diciembre de 2014

ANTECEDENTES

1. El 20 de junio de 2013, el señor Galdós y la señora Ojeda presentaron una denuncia contra Besco por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), en atención a los hechos que se describen a continuación:
 - (i) El 22 de diciembre de 2011, firmaron un contrato de compra venta del Departamento 702, ubicado en Av. Paseo de la República N° 6921, Urb. Los Gladiolos, distrito de Santiago de Surco, el cual presentaba instalaciones que no estaban de acuerdo al plano otorgado por la denunciada;
 - (ii) a los pocos días de la entrega del inmueble, los propietarios del Departamento 602, ubicado debajo del inmueble de los denunciantes, tratando de instalar unas luminarias conforme los planos proporcionados por la constructora, dañaron una cañería de agua del departamento;
 - (iii) Besco reparó dicha cañería; sin embargo, observaron que los planos entregados por la denunciada, no estaban acordes con las instalaciones físicas del inmueble, por los siguientes defectos:
 - Las conexiones de energía eléctrica estarían muy cerca a las de agua;
 - las cañerías de agua fría y caliente no pasaban por debajo del lavabo y del repostero; ni las de luz, por medio del pasadizo de la cocina, sino que ambas tuberías pasaban juntas por medio del pasadizo de la cocina;
 - (iv) Besco se comprometió a entregarles los planos reales que reflejaran la ubicación real de las instalaciones de su inmueble e instalar todos los accesorios como luminarias y otros, pero no cumplió con ello;

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

- (v) el 10 de setiembre de 2012, mediante carta al alcalde del Municipio de Santiago de Surco, se puso en conocimiento los hechos materia de denuncia; sin embargo, hasta la fecha no habrían brindado los resultados de las investigaciones solicitadas.
2. El señor Galdós y la señora Ojeda solicitaron que la denunciada cumpla con entregarles los planos reales de todas las instalaciones internas del inmueble; se haga responsable de toda instalación en el inmueble en futuro indefinido que sea requerido por los denunciantes; se le sancione con la multa correspondiente; y, se la condene al pago de los costos y costas del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1856-2013/CC2 de fecha 5 de noviembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando como presuntos hechos infractores al deber de idoneidad lo siguiente:
- (i) *No habría cumplido con entregar a los denunciantes el inmueble construido conforme el plano otorgado por la constructora en los siguientes términos:*
 - i. *Las conexiones de energía eléctrica están muy cerca a las de agua.*
 - ii. *Las cañerías de agua fría y caliente no pasan por debajo del lavabo y del repostero; ni las de luz, por medio del pasadizo de la cocina, sino que ambas tuberías pasan juntas por medio del pasadizo de la cocina.*
 - (ii) *No habría cumplido con el ofrecimiento hecho a los denunciantes respecto a instalar todos los accesorios como luminarias y otros, que impliquen el perforado de paredes, techos y pisos en el inmueble". [sic]*
4. Mediante Resolución Final N° 2621-2013/CC2 del 23 de diciembre de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
- (i) Declarar fundada la denuncia, en la medida que quedó acreditado que las conexiones de energía eléctrica se ubicaban junto a las de agua. En tal sentido, ordenó a Besco que cumpla con entregar los planos reales de todas las instalaciones internas del inmueble y lo sancionó con una multa ascendente a 20 UIT;
 - (ii) declarar infundada la denuncia, en tanto no quedó acreditado la existencia de que las cañerías de agua fría y caliente no pasaran por debajo del lavabo y del repostero, ni las de luz por medio del pasadizo de la cocina; y,
 - (iii) declarar infundada la denuncia, puesto que no ha quedado acreditado el ofrecimiento del denunciado respecto de instalar todos los accesorios como

luminarias y otros.

5. En atención a la apelación de Besco, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución 1771-2014/SPC-INDECOPI declaró lo siguiente:

“PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1856-2013/CC2 del 5 de noviembre de 2013 y de la Resolución 2621-2013/CC2 del 23 de diciembre de 2013, emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 en el extremo que omitieron pronunciarse sobre la falta de remisión de los planos que reflejaran la ubicación real de las instalaciones del inmueble de los denunciados, pese al compromiso efectuado por la denunciada para brindárselos y se dispone que dicha instancia efectúe una nueva imputación de cargos considerando como hecho denunciado una presunta infracción al artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1856-2013/CC2 y de la Resolución 2621-2013/CC2 por las que se imputó y declaró fundada la denuncia contra Besco S.A.C. en el extremo correspondiente a la proximidad de las conexiones de energía eléctrica y de agua en el inmueble de los denunciados, toda vez que dicha circunstancia no fue denunciada como fundamento principal de su denuncia”. [sic]

6. Mediante Resolución N° 7 del 21 de julio de 2014, la Secretaría Técnica imputó a Besco el siguiente supuesto hecho infractor:

“... el proveedor denunciado no haya cumplido con el ofrecimiento efectuado mediante correo electrónico del 14 de agosto de 2012, consistente en entregar a los denunciados los planos que reflejan la ubicación real de las instalaciones de su inmueble, constituiría una presunta contravención al derecho de los consumidores a recibir de los proveedores toda información relevante. En consecuencia, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del artículo 2° del Código”.

7. En sus descargos, Besco manifestó lo que se señala a continuación:
- (i) En el referido correo electrónico se hacía referencia a la entrega nuevamente de los planos que ya había entregado previamente, pero haciendo una corroboración en el caso que correspondiese actualizar alguna información; empero, no se podía interpretar como un ofrecimiento de entregar planos que reflejasen la ubicación real de las instalaciones; y,
 - (ii) no existía mecanismo de identificación exacta del paso de cada instalación en el inmueble, siendo que las empresas del rubro de construcción tampoco ofrecían ello en tanto eran planos referenciales.
8. El 17 de octubre de 2014, la Sociedad Conyugal solicitó, en calidad de medida correctiva, que Besco le pague la suma de S/. 162 327,50.

ANÁLISIS

9. Los artículos 1º literal b) y 2º del Código regulan el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente y veraz, cuya relevancia le permita adoptar una decisión de consumo adecuada y efectuar un uso y/o consumo óptimo respecto de los productos adquiridos o los servicios contratados².
10. En su denuncia, la Sociedad Conyugal manifestó que Besco mediante correo electrónico del 14 de agosto de 2012 ofreció entregarle los planos que reflejasen la ubicación real de las instalaciones de su inmueble.
11. En sus descargos, Besco señaló que en el citado correo electrónico se refería a la entrega nuevamente de los planos que ya había entregado previamente, pero haciendo una corroboración en el caso que correspondiese actualizar alguna información; mas no se podía interpretar como un ofrecimiento de entregar planos que reflejasen la ubicación real de las instalaciones.
12. Sobre el particular, a efectos de determinar la responsabilidad de Besco es menester examinar el correo electrónico del 14 de agosto de 2012. Así, se aprecia lo siguiente³:

“... los planos les serán entregados nuevamente con la corroboración de cada una de las instalaciones...”
13. Al respecto, el texto del mencionado correo permite observar que Besco se obligó frente a la Sociedad Conyugal a entregarles unos planos que identificarían la ubicación exacta, precisa o real de las instalaciones en el inmueble del denunciante.
14. En tal sentido, la denominación que le haya dado la Secretaría Técnica al hecho denunciado en la imputación efectuada contra Besco, esto es, la falta de los planos que reflejan la ubicación real de las instalaciones de su inmueble, refleja exactamente el ofrecimiento realizado por dicho proveedor en favor de la Sociedad Conyugal. Por lo que corresponde desestimar este argumento de

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derecho de los consumidores.**

1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(...)
b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

Artículo 2º.- Información relevante.-

2º.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

³ En la foja 40 del expediente.

Besco.

15. De otro lado, Besco si bien sostuvo que no existía mecanismo de identificación exacta del paso de cada instalación en el inmueble, siendo que las empresas del rubro de construcción tampoco ofrecían esto, en tanto eran planos referenciales; lo cierto es que del correo antes mencionado se aprecia el denunciado se obligó a ello. Por lo tanto, no corresponde amparar este argumento del mencionado proveedor.
16. Finalmente, Besco no ha presentado documento alguno que demuestre que cumplió con el ofrecimiento contenido en el correo electrónico del 14 de agosto de 2012, por lo que corresponde declarar fundada la denuncia.

MEDIDA CORRECTIVA

17. El artículo 114^o del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de dicho cuerpo normativo, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
18. 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 anterior⁴. Las medidas correctivas

4

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115^o.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
 - a. Reparar productos.
 - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro⁵.

19. En el presente caso, corresponde ordenarle a Besco que cumpla con el ofrecimiento contenido en el correo electrónico del 14 de agosto de 2012, consistente en entregar a la Sociedad Conyugal los planos que reflejen la ubicación real de las instalaciones de su inmueble.
20. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 (en adelante, OPS N° 1) del Indecopi comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código⁶, vigente desde el 2 de

-
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
 - 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
 - 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
 - 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

5

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

6

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

octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción⁷.

21. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁸.
22. Finalmente, si bien la Sociedad Conyugal solicitó, en calidad de medida correctiva, que Besco le pague el importe de S/. 162 327,50, lo cierto es que ello constituye el requerimiento de una suma indemnizatoria, de modo que en aplicación del artículo 100° del Código⁹ corresponde declarar improcedente dicha solicitud de los denunciados, toda vez que la Comisión no es competente para ordenar indemnizaciones; sin embargo, estas pueden ser solicitadas en la vía judicial o arbitral correspondiente.

Graduación de la Sanción

23. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.
24. El artículo 112° del Código¹⁰ establece los criterios que la autoridad administrativa

7

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 no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

8

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)

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

9

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 100°.- Responsabilidad civil. 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, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

10

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

25. En el presente caso, se pudo comprobar que Besco no cumplió con el ofrecimiento contenido en el correo electrónico del 14 de agosto de 2012, consistente en entregar a la Sociedad Conyugal los planos que reflejen la ubicación real de las instalaciones de su inmueble, por lo que la Comisión considera tener en cuenta los siguientes criterios para graduar la sanción:

- (i) **Daño al consumidor:** La Comisión considera que la infracción detectada generó un perjuicio grave a la Sociedad Conyugal, en la medida que hasta la fecha no conocen con exactitud la ubicación de las instalaciones de su

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

- inmueble; y,
- (ii) **Probabilidad de detección:** La probabilidad de detección es alta, en tanto, el consumidor afectado por la falta de información pone en conocimiento de la autoridad correspondiente ello, en ese sentido dicha autoridad administrativa debe sancionar la infracción cometida por el proveedor denunciado.
26. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
27. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde sancionar a Besco con una multa ascendente a TRES (3) UIT.

Costas y costos

28. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹¹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el Indecopi.
29. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Besco, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la Sociedad Conyugal las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00¹².
30. Sin perjuicio de ello y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la Sociedad Conyugal podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

RESUELVE

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo 716.

¹² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por la Sociedad Conyugal, conformada por el señor Ángel Arnaldo Galdós Rodríguez y la señora Norry Esperanza Ojeda de Galdós, contra Besco S.A. por infracción de los artículos 1º. b) y 2º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor, en virtud a que no cumplió con el ofrecimiento contenido en el correo electrónico del 14 de agosto de 2012, consistente en entregarle los planos que reflejen la ubicación real de las instalaciones de su inmueble.

SEGUNDO: Ordenar a Besco S.A. como medida correctiva que a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla el ofrecimiento contenido en el correo electrónico del 14 de agosto de 2012.

TERCERO: Imponer a Besco S.A. una multa de TRES (3) UIT.

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley 28571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

CUARTO: Ordenar a Besco S.A. para que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación con la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por el denunciante durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la Sociedad Conyugal, conformada por el señor Ángel Arnaldo Galdós Rodríguez y la señora Norry Esperanza Ojeda de Galdós, de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁴. Cabe señalar que dicho recurso

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113º.- Cálculo y rebaja del monto de la multa.** Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

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

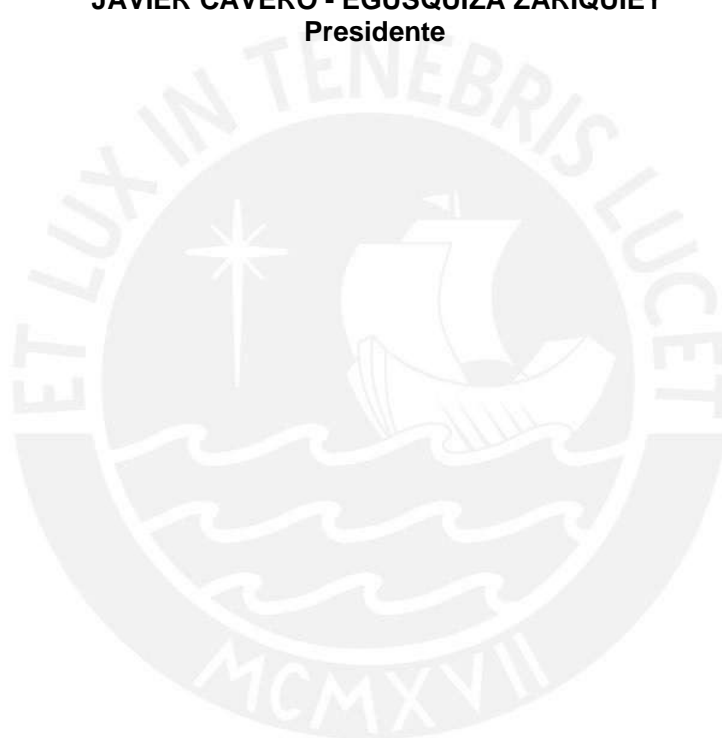
¹⁴ **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-** Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807. Modificase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es

deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori y el Sr. Jaime Miranda Souza-Díaz.

JAVIER CAVERO - EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente



el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado”.

¹⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme.** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.