

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 1367-2018/CC2**



**PRESENTADO POR  
CINTHYA CAROLINA ANGULO HUAPAYA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

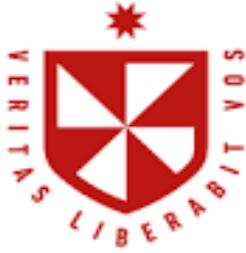


**CC BY**

**Reconocimiento**

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el  
Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 1367-2018/CC2**

**Materia : Protección al Consumidor**

**Entidad : Indecopi**

**Bachiller : Cinthya Carolina Angulo  
Huapaya**

**Código : 2011122655**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

Se tiene, en el caso, a una persona natural (denunciante) que refiere que la denunciada le hizo entrega de su departamento, del cual tuvo a cargo su construcción, luego se produjo una explosión de los paneles de vidrio de su balcón, lo cual generó daños no solo en su departamento, sino en la propiedad de terceros.

De otro lado, el denunciado presenta sus descargos alegando que no vendió ningún inmueble al denunciante, así como su participación se circunscribió a la calidad de mandatario. En ese sentido, no existió un contrato de compraventa con el denunciante por el inmueble materia de denuncia, cuestionando así su calidad de proveedor; además, refirió que sobre el defecto del vidrio no era posible su reclamación, ya que estaba en exceso su garantía el cual fue de un año.

Siendo así, sobre el fondo del asunto, la primera instancia determinó responsabilidad en el proveedor y sancionó por contravenir a los Arts. 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor adecuó dicha imputación y determinó responsabilidad por contravenir al artículo 25 del referido Código.

Es por ello, que en el caso se ha determinado como problemas jurídicos sobre cual debiera ser la norma a imputar por la conducta infractora, si es que la vulneración a la idoneidad y/o seguridad en general.

Además, se fijarán problemas jurídicos referidos a la calidad de proveedor del denunciado, la adecuada imputación y sobre la medida correctiva otorgada pese a que no fue solicitada por el denunciante.

Por último, se ha establecido conclusiones sobre cada problema jurídico y de las resoluciones más importantes que se han pronunciado sobre el fondo del asunto.

NOMBRE DEL TRABAJO

**ANGULO HUAPAYA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**6973 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**36912 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**28 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**195.6KB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 7, 2023 10:28 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 7, 2023 10:29 AM GMT-5****● 8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



*Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación*

## ÍNDICE

<b>I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
1.1. Síntesis de la denuncia.....	4
1.2 Admisión de la denuncia e imputación de cargos.....	4
1.3 Síntesis de los descargos .....	5
1.4 Resolución de la Comisión .....	6
1.5 Recurso de Apelación.....	7
1.6 Resolución Concesorio .....	8
1.7 Resolución de la Sala Segunda Instancia .....	9
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....</b>	<b>12</b>
• La calidad de proveedor de la parte denunciada y la existencia de relación de consumo .....	12
• La idoneidad o puesta en riesgo de la seguridad del consumidor por el servicio de instalación de vidrios.....	13
• La ausencia de solicitud de medida correctiva reparadora .....	15
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .....</b>	<b>18</b>
• La calidad de proveedor de la parte denunciada y la existencia de relación de consumo .....	18
• La idoneidad o puesta en riesgo de la seguridad del consumidor por el servicio de instalación de vidrios.....	19
• La ausencia de solicitud de medida correctiva reparadora .....	20
<b>IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....</b>	<b>22</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>26</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>27</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>28</b>

## **I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.**

### **1.1. Síntesis de la denuncia**

El 23/10/2018, AAZO (“el denunciante”) denunció a Grupo Inmobicon S.A.C. (en adelante “la denunciada”) ante el Indecopi.

#### **Fundamentos de hecho:**

- En noviembre de 2014, la denunciada le hizo entrega de su departamento, del cual tuvo a cargo su construcción.
- El 18 y el 25 de setiembre de 2018, se produjo una explosión de los paneles de vidrio de su balcón, lo cual generó daños no solo en su departamento, sino en la propiedad de terceros, toda vez que el vehículo de su vecino quedó dañado por los vidrios rotos; y,
- Debido a este suceso, especialistas en construcción revisaron su departamento, advirtiendo que el proceso de montaje de los vidrios del balcón fue efectuado incumpliendo totalmente las normas técnicas del Reglamento Nacional de Edificaciones, las cuales identifican a los balcones como áreas de riesgo para la instalación vertical, por lo que se debía emplear vidrios de seguridad.

**Fundamentos jurídicos:** ampara su denuncia en los arts. 18 y 97 del Código antes mencionado

#### **Medios probatorios:**

- Copia de DNI
- Informes de los especialistas
- Presupuesto de reparación del vehículo
- Cartas notariales

### **1.2 Admisión de la denuncia e imputación de cargos**

La Secretaria Técnica por Resol. 1 del 12 de noviembre de 2018, admitió lo denunciado e hizo la siguiente imputación de cargos:

Presunta vulneración a los Arts. 18, 19 y 25 de la Ley 29571, pues supuestamente no se instaló adecuadamente los paneles de vidrio ubicados en el balcón del departamento del denunciante, ocasionando su ruptura los días 18 y 25 de setiembre de 2018, debido a que:

- a. El accesorio instalado estaba dimensionado para un vidrio de 6 mm de espesor, pese a que el vidrio colocado era de 8 mm de espesor;
- b. no se habían instalado los jebes que debían cubrir los pernos; y,
- c. los agujeros en el vidrio eran de 12 a 14 mm de dimensión, pese a que eran necesarios 16 mm de dimensión para la colocación del vidrio.

### **1.3 Síntesis de los descargos**

La denunciada fue notificada con la imputación de cargos y argumentó como defensa lo siguiente:

- No vendió ningún inmueble al denunciante, en la medida que este compró acciones y derechos sobre el inmueble matriz en el cual se construyó el edificio y posteriormente se adhirió al Convenio de Autoconstrucción que celebró su representada con los originales copropietarios del predio.
- Su participación se circunscribió a la calidad de mandatario de los copropietarios del terreno matriz, con lo cual únicamente se obligó a gerenciar la construcción del edificio y a realizar los trámites de conformidad de obra, declaratoria de fábrica, independización y adjudicación.
- En ese sentido, no existió un contrato de compraventa con el denunciante por el inmueble materia de denuncia y, en consecuencia, no tenía la calidad de proveedor.
- Descartaba una instalación defectuosa de los vidrios del balcón; no obstante, de ser ello así, la garantía de tales componentes (vidrios) era de un año, por lo que no era factible reclamar sobre los mismos; y,
- Además, especialistas en ingeniería y arquitectura le informaron que los vidrios templados en balcones y ventanas debían recibir trabajos de mantenimiento periódicos, a fin de evitar percances como lo sucedido en el presente caso.

**Ofreción como medios probatorios:** copia de partida de SUNARP, convenio de autoconstrucción, adenda de dicho contrato, copia de testimonio de mandato, carta de 15.10.2018, carta del 8.10.2018, carta del 5.10.2018, carta del 11.10.2018, partida electrónica de acreditación del gerente, copia de RUC, copia de DNI y carta notarial del 17.10.2018.

#### **1.4 Resolución de la Comisión**

Por Resol. 895-2019/CC2 del 17 de mayo de 2019, se resolvió lo siguiente:

- Amparar la denuncia por infringir los Arts.18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se verificó que la proveedora denunciada no instaló adecuadamente los paneles de vidrio ubicados en el balcón del departamento del denunciante, ocasionando su rotura los días 18 y 25 de setiembre de 2018, debido a que: (i) El accesorio instalado estaba dimensionado para un vidrio de 6mm de espesor, pese a que el vidrio colocado era de 8mm de espesor; (ii) no se habían instalado los jebes que debían cubrir los pernos; y, (iii) los agujeros en el vidrio eran de 12 a 14 mm de dimensión, pese a que eran necesarios 16 mm de dimensión para la colocación del vidrio.
- Se ordenó como medida la devolución al denunciante el monto por los gastos incurridos por la reparación de los vidrios de su balcón ubicados en su Departamento N° 301, previa acreditación de pago.  
El denunciante tendrá un plazo no mayor a cinco días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, para presentar ante la denunciada, la documentación que acredite los referidos gastos.  
La denunciada deberá efectuar el reembolso en no más de 15 d.h. para cumplir con la medida ordenada.
- Imponer la multa de dos UITs y disponer el registro en el RIS.

Dicha decisión final se sustentó en lo siguiente:

- Del informe presentado por el denunciante fue suscrito por especialistas en arquitectura e ingeniería civil, quienes determinaron que los accesorios de fijación se encontraban dimensionados para un vidrio de 6mm; sin embargo, la Inmobiliaria utilizó un vidrio de 8mm de espesor; además, de

que los jebes no cubrían los pernos y los agujeros en el vidrio eran de menor dimensión y sin holgura, ocasionado que se genere esfuerzo en dicho agujero y con ello el agrietamiento de estos, provocando finalmente la rotura total.

- De las imágenes de los paneles de vidrios instalados en el balcón del departamento del señor Zegarra, obrantes en el expediente, se observa en la instalación de los paneles de vidrio la Inmobiliaria empleó madera como material de apoyo, los agujeros eran inadecuados y los accesorios fueron instalados sin holgura
- Si bien por medio de la Carta Notarial, 19 de octubre de 2018, Inmobiliaria comunicó a la persona que denunció que no procedía la reparación de los desperfectos de los paneles de vidrio por haber transcurrido el periodo de garantía de un año (1), corresponde señalar que en tanto se ha determinado que se produjeron por un defecto de instalación la denunciada debía proceder con la reparación.
- Se concluyó que la Inmobiliaria, en su calidad de proveedora, no realizó correctamente la instalación de los elementos de fijación señalados en el Informe presentado por el denunciante.

### **1.5 Recurso de Apelación**

La parte denunciada consideró apelar, bajo estos considerandos:

#### Sobre su condición de proveedor

- El solo hecho de que en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) aparezca como su actividad comercial la construcción de edificios no determinaba su habitualidad para calificar como proveedor.
- La Comisión no había expuesto de manera adecuada cuáles eran los hechos, pruebas o circunstancias que acreditaban objetivamente la habitualidad que tendría en el desarrollo de proyectos de autoconstrucción.
- En virtud del Convenio de Autoconstrucción, con el denunciante solo lo

vinculaba una relación de naturaleza civil por ser copropietarios del inmueble matriz.

- Adicionalmente, a raíz de un Contrato de Mandato que suscribió con el denunciante y los demás copropietarios, había asumido la condición de mandatario para administrar el Convenio de Autoconstrucción, pero nunca ofreció, vendió o construyó ningún departamento para el denunciante.
- En particular, en el Contrato de Mandato se establecía que los copropietarios se encargarían -ellos mismos- de construir un edificio y que la función del mandatario solo era asumir la representación de estos, así como velar por la correcta y oportuna ejecución de los trabajos.
- No participó en la cadena productiva del inmueble ni fue intermediario entre el proveedor que colocó los vidrios y los copropietarios del edificio.
- Era la primera vez que participaba en un proyecto de autoconstrucción, lo que probaba que no era habitual en dicho rubro.

#### Sobre la implementación de los vidrios

- No existían pruebas de que las fotografías presentadas por el denunciante eran de su departamento.
- No se había acreditado que los vidrios hayan explotado en el balcón del denunciante o cuáles fueron las causas de dicha explosión.
- Se tuvieron como ciertas las afirmaciones del informe que presentó el denunciante;
- No existían constataciones reales y formales sobre lo ocurrido ni las condiciones en las que se encontraban los vidrios.
- No se tomó en cuenta que en ningún otro departamento del edificio se presentó la misma falla.

#### **1.6 Resolución Concesorio**

En virtud del recurso de apelación, por Res 5 del 12 de agosto de 2019 se concedió la apelación.

## **1.7 Resolución de la Sala Segunda Instancia**

Por Resol. 1367-2018/CC2 del 06 de enero de 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor emitió el siguiente pronunciamiento:

- Declaración de nulidad de la Resol. 1 (12.11.2018) y Resolución 895-2019/CC2 del 17 de mayo de 2019, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que la empresa denunciada no habría instalado adecuadamente los paneles de vidrio ubicados en el balcón del departamento del denunciante, como si se tratara de una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que dicha conducta en realidad calificaba como una presunta infracción del artículo 25° del referido cuerpo normativo.
- En vía de integración, se ampara la denuncia por vulneración del Art. 25° del CPC, al verificarse la instalación inadecuada los paneles de vidrio del balcón del departamento del denunciante, generando un riesgo injustificado para la seguridad del consumidor y terceros.
- Ordenar a la denunciada, como medida correctiva, que, en 15 días reembolse a la denunciante los gastos en los que incurrió para la reparación de los paños de vidrio del balcón de su departamento.
- Sancionar con una multa de 2 UIT, por la infracción antes referida.
- Disponer se inscriba en el RIS a la denunciada.

Dicha resolución se sustentó en lo siguiente:

- Dado que la primera instancia consideró como tipo infractor los artículos 18° y 19° del Código, pese a que este caso debió resolverse como una presunta infracción del artículo 25° del referido cuerpo normativo, corresponde declarar la nulidad de la Resolución 1 y de la resolución recurrida en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la instalación de los paneles de vidrio ubicados en el balcón del departamento del denunciante y su ruptura los días 18 y 25 de setiembre de 2018.
- Obra en el expediente el documento denominado “Informe estructural de la rotura espontánea de vidrios”, presentado por el denunciante, en el cual se

observan fotografías del balcón de su departamento y el estado de los vidrios rotos en dicho espacio

- Teniendo en cuenta que la Inmobiliaria no ha presentado medios probatorios que desvirtúen la veracidad de las precitadas fotografías e informe, este Colegiado considera que tal evidencia sí corresponde al inmueble materia de denuncia.
- Adicionalmente, el informe antes señalado contiene una opinión técnica sobre las causas que provocaron la ruptura de los vidrios del balcón del denunciante, el cual concluye que dicho evento se produjo debido a una “mala selección, dimensionamiento y pésimo procedimiento de instalación de los elementos de fijación de los paneles de vidrio (...) la elección debió ser de un vidrio laminado, así evitar el desprendimiento de trozos ante la rotura y no causar daños a terceros por la caída de estos (..) en vidrio instalado es de la marca CANOVAS, esta marca ha presentado muchas deficiencias de su instalación en diferentes obras y es de la más baratas del mercado (..)” (sic.)
- De lo anterior, se advierte que existió un procedimiento de instalación deficiente, el cual, a criterio de los profesionales que elaboraron el citado informe, fue el causante de la resquebrajamiento total y rotura del vidrio del balcón
- Cabe señalar que la Inmobiliaria no ha presentado ningún medio probatorio que contradiga lo afirmado por los profesionales que emitieron el informe antes citado.
- En efecto, la Inmobiliaria únicamente ha presentado como medio probatorio diversas consultas que se efectuaron a especialistas en la materia sobre los balcones de vidrio (en general) y el mantenimiento que los propietarios deben realizar a estos componentes; sin embargo, dichas opiniones no desvirtúan lo verificado en el informe del denunciante, pues no se acudió al lugar de los hechos ni se emitió una opinión técnica con base a las particularidades del caso en concreto.
- Por otro lado, la Inmobiliaria no ha logrado probar de manera fehaciente que informó al denunciante sobre el mantenimiento que debía darse a los balcones ni la periodicidad del mismo, por lo que no podría ser imputable

al denunciante a falta de un mantenimiento adecuado a su balcón.

- En sentido contrario, la Inmobiliaria estaba en favorable situación para probar que utilizó un material idóneo en el proceso de instalación de los vidrios para que no se originen sucesos como el hecho materia de denuncia, el cual evidentemente significó un riesgo para la seguridad del consumidor y terceros que podían transitar por una zona cercana.
- En virtud de lo expuesto, correspondió sancionar por vulnerar al Art. 25 del CPC, al haberse verificado que la Inmobiliaria no instaló adecuadamente los paneles de vidrio del balcón del departamento del denunciante, generando un riesgo injustificado para la seguridad del consumidor y terceros.

## II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.

- **La calidad de proveedor de la parte denunciada y la existencia de relación de consumo**

El denunciante señala que la denunciada le hizo entrega de su departamento, y que con fecha 18 y 25 de setiembre de 2018, se produjo una explosión de los paneles de vidrio de su balcón, lo que generó daños en su departamento y en la propiedad de terceros.

Por su lado, la denunciada alega que su participación se circunscribió a la calidad de mandatario de los copropietarios del terreno matriz, con lo cual únicamente se obligó a gerenciar la construcción del edificio, por lo que no existió un contrato de compraventa con el denunciante por el inmueble materia de denuncia y, en consecuencia, no tenía la calidad de proveedor.

En ese sentido, el problema jurídico consiste en que, si la denunciada califica como proveedora o no, y si en dicha medida podría ser denunciada en el presente procedimiento.

En principio se entiende por consumidor:

Aquel sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares. El consumidor pretende hacerse con el valor de uso de lo adquirido, participando así en la última fase del proceso económico gozando, usando o disfrutando un determinado bien de acuerdo con sus características y su naturaleza, pero sin integrarlo en actividad productiva alguna. (Lasarte, 2013, p. 55)

Por otro lado, la doctrina refiere como proveedor:

(...) Está definido en el TUO como aquella persona natural o jurídica que fabrica, elabora, manipula, acondiciona, mezcla, envasa, almacena, prepara, expende o suministra bienes o prestan servicios a los consumidores. El literal b) del artículo 3 del TUO contiene una lista

enunciativa de casos en los cuales podemos encontrarnos ante proveedores, que incluyen a los distribuidores o comerciantes, productores o fabricantes, importadores y prestadores. (Aldana & Gagliufi, 2004, p. 50)

Ahora bien, el problema jurídico resulta relevante, en tanto que, toda denuncia debe dirigirse contra un proveedor, pues de lo contrario la denuncia resultaría improcedente conforme establece el Art. 108 del CPC.

En esa medida, debe considerarse que proveedor es aquella persona que habitualmente presta un servicio, fabrica, suministra, produce o expende productos, pero de tal manera que se tenga la intención de ingresar y permanecer en el mercado realizando una actividad económica.

Por tanto, más allá que el denunciado alegue que entre las partes no exista un contrato directamente o que no exista compraventa entre las partes, ello no obsta para que en el caso concreto sí pueda existir una relación de consumo, y en consecuencia ser pasible de ser denunciado.

- **La idoneidad o puesta en riesgo de la seguridad del consumidor por el servicio de instalación de vidrios**

En la denuncia se alega que el servicio de construcción y con ello de instalación de los vidrios en el balcón generó daños no solo en su departamento, sino en la propiedad de terceros, toda vez que el vehículo de su vecino quedó dañado por los vidrios rotos.

Al respecto, en primera instancia la Secretaría Técnica imputó como presunta vulneración a los Arts. 18, 19 y 25 del CPC.

No obstante, la primera instancia en su resolución final consideró que atendiendo a la conducta denunciada, se ha cuestionado el proceso de instalación de los paneles de vidrio en el balcón del departamento del denunciante y no el riesgo injustificado o no previsto contra la salud y seguridad; en consecuencia, correspondía imputar como infracción a los Arts. 18 y 19 CPC, dejándose de aplicar el Art. 25.

Ahora bien, en segunda instancia, la Sala Especializada cambia el sentido de la evaluación y considera que corresponde evaluar la presunta infracción por presunta vulneración al artículo 25 del referido Código, esto es por vulneración a la seguridad a la que las personas tienen derecho en el mercado.

Siendo así, el problema jurídico es si correspondía imputar a la denunciada la presunta vulneración a la idoneidad (Arts. 18 y 19 CPC) o al deber de seguridad (Art. 25 CPC).

Así, debe considerarse que el principio del debido procedimiento otorga un conjunto de garantías a los administrados inmersos en el trámite de un procedimiento, por ello que Ramón Huapaya (2015) señala que la finalidad del procedimiento administrativo es garantizar los derechos de las partes a fin de que se consiga mejores decisiones administrativas, con eficiencia, calidad, y que a la vez que tutelen el derecho de los administrados, protejan el interés público.

De otro lado, se considera que el procedimiento administrativo se garantizan ciertos derechos en su relación con la Administración, así se considera como garantías mínimas: el contradictorio, derecho de defensa, la gratuidad, motivación de los actos administrativos, la confianza legítima y la garantía de la tutela judicial efectiva y agotamiento de la vía administrativa (Jiménez, 2007).

Cabe recordar que en el marco de un procedimiento sancionador se garantizan no solo los mismos derechos, sino incluso existen ciertas etapas marcadas que ordenan la predictibilidad de las actuaciones y el adecuado ejercicio de los derechos, así se establece: la imputación de los cargos, los descargos, el informe técnico, descargos a dicho informe, actuación de informe oral y finalmente la resolución final. Considerando que el informe oral en ocasiones discrecionalmente la primera o segunda instancia pueda denegarlo en materia de protección al consumidor.

La Secretaría Técnica de acuerdo al Decreto Legislativo 807 tiene facultades de instrucción, así mismo a este ente se le encarga la labor de instrucción del procedimiento lo que conlleva a que cuando se imputen los cargos el principal responsable es dicha Secretaría, así su actuación en la imputación de cargos debe realizarse teniendo en cuenta la denuncia y los medios probatorios, a partir del cual debe extraerse qué hechos son los denunciados, en tanto que ello favorece el ejercicio del derecho a contradecir del denunciado.

Así para ello debe tenerse en cuenta el principio de especialidad por el cual se debe imputar cargos adecuando las conductas a la infracción prevista legalmente, pues la idea es que se impute de forma específica.

Adicionalmente, debe considerarse el principio de concurso de infracciones, el cual se entiende que una conducta puede adecuarse a más de una norma infractora, en dicho caso debe aplicarse la más grave. Además, bajo el principio de tipicidad las conductas para constituir infracción, estas deben estar previamente establecidas como infracción en una norma con rango de ley, en caso delegación en un reglamento.

- **La ausencia de solicitud de medida correctiva reparadora**

De la revisión de los actuados procedimentales, se puede apreciar que el denunciante solicitó se inicie un procedimiento sancionador a la denunciada, así como se le exija la devolución de costos y costas del procedimiento.

Es así que, quien denunció no requirió medidas coorrectivas a su favor, en consecuencia debe analizarse si correspondía otorgar dichas medidas aun cuando no fueron solicitadas y cómo debe evaluarse qué tipo de medida otorgar, esto es, devolución de un dinero, reinstalación del vidrio, entre otras.

Las medidas correctivas son mandatos impuestos por la Entidad, las cuales tienen una finalidad distinta a otras medidas como la sanción, multas coercitivas, medidas cautelares, entre otras. Así, las medidas correctivas tienen por objeto reestablecer las cosas al estado anterior al daño cometido por la infracción, corregir la conducta infractora o evitar que dicha conducta infractora se vuelva a cometer.

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. (Espinoza, 2010, p.169)

A diferencia de la sanción que se impone por concurrir en una infracción debidamente comprobada, así la sanción proviene de un procedimiento administrativo sancionador, mientras que la medida antes referida no necesariamente, en tanto que conforme al TUO de la LPAG no es necesario para imponer una medida correctiva el inicio de un procedimiento sancionador.

Las medidas correctivas constituyen un acto administrativo, puesto que son declaraciones de la Administración que se emiten con el fin de generar eficacia sobre la situación concreta del administrativo.

De otro lado, las medidas correctivas, en el ámbito de protección al consumidor se pueden establecer de dos maneras: reparadoras y/o complementarias, ya sea a requerimiento del consumidor o de oficio.

Las medidas correctivas reparadoras generalmente buscan una obligación de dar o hacer a favor del denunciante, pero que sea consecuencia directa por el daño generado por la conducta infractora; mientras que la medida complementaria busca atacar la eficacia de las conductas infractoras, ya sea para evitar la comisión reiterada de la conducta ilícita administrativa o revertirla.

### III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

- **La calidad de proveedor de la parte denunciada y la existencia de relación de consumo**

La denunciada alega que no califica como proveedora, ya que su participación se circunscribió a la calidad de mandatario de los copropietarios del terreno matriz, con lo cual únicamente se obligó a gerenciar la construcción del edificio, así no existió un contrato de compraventa con el denunciante por el inmueble materia de denuncia.

Al respecto, la calidad de proveedor no se tiene con haber celebrado un contrato de compraventa, sino con el comportamiento que efectúa una persona, así si es que del comportamiento se expresa que tiene voluntad de ingresar y permanecer en el mercado realizando determinada conducta (económica), pues se entiende proveedor a aquellos de forma habitual comercialicen en todas sus etapas productos o servicios.

En concreto, se encuentra acreditado que si bien no contrató el servicio directamente el consumidor denunciante, no obstante, ha adquirido los derechos del anterior contratante ello se puede verificar de fojas 22 del expediente donde participa como cesionario el denunciante, por lo que, sí hay relaciones jurídicas de consumidor entre los administrados, por lo que el denunciado se obliga – entre otros- ha realizar la edificación y acabados del inmueble, lo que incluye la colocación de los vidrios en el balcón del departamento del denunciante.

Además, debe considerarse que la denunciada sí califica como proveedor del denunciante, ya que la primera se comprometió a realizar un servicio y de acuerdo a su calificación como persona jurídica (ficha ruc) se verifica que tiene intención de permanecer en el mercado realizando dicha actividad de construcción, lo que se encuentra relacionado al servicio sobre el cual se está en controversia. No siendo trascendente el argumento de la denunciada que es su primera vez que realiza dicha actividad de

construcción, puesto que, la habitualidad no implica el número de transacciones, sino la intención de ingresar y permanecer en el mercado realizando una actividad económica.

Por lo tanto, el denunciante hizo bien al interponer denuncia contra la inmobiliaria (denunciada), ya que esta última sí calificaba como proveedora.

- **La idoneidad o puesta en riesgo de la seguridad del consumidor por el servicio de instalación de vidrios**

El problema jurídico es si correspondía imputar a la denunciada la presunta vulneración a la idoneidad (Arts. 18 y 19 CPC) o al seguridad (Art. 25 del CPC). En esa medida debe diferenciarse entre sí los Arts. 18, 25 y 19 del CPC.

En principio, debe recordarse que la Comisión en su decisión final consideró que atendiendo a la conducta denunciada correspondía imputar como infracción los Arts. 18 y 19 del referido Código, no analizándose en función al artículo 25. No obstante, la Sala Especializada cambió el sentido de evaluación y consideró que corresponde analizar la presunta infracción por presunta vulneración al artículo 25 del referido Código.

Al respecto, la vulneración al deber de idoneidad de servicio consiste en que debe guardarse una debida identidad entre lo ofrecido y lo recibido teniendo en cuenta ciertos factores establecidos en el art. 18 del referido Código.

En cambio, el artículo 25 del citado Código prevé una situación que ponga en riesgo la salud y seguridad, bajo la consideración de que los bienes o servicios ofrecidos no pueden poner en riesgo la salud o seguridad de las personas, en función al uso normal o previsible, pero de darse el caso, se exige (art. 26) que el proveedor debe actuar con la diligencia ordinaria. De lo que se colige, que el artículo 25 únicamente no se refiere a que el producto o servicio genere los riesgos antes advertidos, sino incluso que el

servicio implica una actividad que puede conllevar a generar el riesgo referido.

A manera de ejemplo, en el caso concreto no es que el vidrio sea en sí una posible afectación a la seguridad o salud del consumidor, sino que el servicio de instalación es la que puede generar el riesgo referido, de allí que se exija que el proveedor debe guardar la diligencia debida en la ejecución de su prestación (instalación del vidrio en el balcón).

Por tanto, en el caso al analizarse la imputación bajo los Arts. 18 y 19 CPC, no se efectuó una interpretación adecuada del artículo 25 del señalado Código, ni menos se hizo una apreciación de los hechos para considerar que la acción de colocación de los vidrios es lo que ha puesto en posible afectación a la seguridad o salud de los sujetos.

En conclusión, la conducta materia de denuncia se refería específicamente (criterio de especialidad) a la presunta vulneración al deber general de seguridad de los destinatarios, prevista en el Art. 25 del CPC, ya que las instalaciones de los vidrios podrían generar una consecuencia negativa a los consumidores.

- **La ausencia de solicitud de medida correctiva reparadora**

En el caso se ha acotado que el denunciante en estricto no solicitó medidas correctivas, sino se inicie un procedimiento sancionador a la denunciada y se ordene pagar costos y costas del procedimiento.

Al respecto, la medida correctiva tiene por objeto corregir la conducta infractora, revertir el perjuicio generado por la conducta infractora y evite que se pueda cometer la conducta ilícita; en el primer caso, reparadora y en el segundo y tercer caso, complementaria.

En el caso, si bien el denunciante no precisa una medida correctiva reparadora ni complementaria, pero de acuerdo al artículo 114 del Código las medidas se dictan de parte o de oficio.

De ello, se puede señalar que el Indecopi está facultado para otorgar una medida correctiva de oficio, pues muchas veces la imposición de la sanción no es suficiente para quitar los efectos de la conducta infractora.

Ahora, el artículo 114 del Código permite la imposición de oficio la medida correctiva, sin embargo, ello se realizará en tanto que se informe al proveedor.

En el expediente se observa que en la “imputación de cargos” en su considerando Quinto se hace referencia:

**Informar a las partes** que el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta máxima 450 UIT, sin que se perjudique a la medida correctiva.

De la decisión administrativa anterior (en la que se imputa cargo) se entiende que se realizó la advertencia de la posibilidad de otorgar medidas correctivas, por lo que sí correspondía otorgarlas.

Es por ello que, considerando que el proveedor ha cometido infracción el criterio racional es que se ordene como medida correctiva todas las imposiciones que tengan por finalidad corregir la conducta infractora, reparar el daño producido por la conducta infractora. De allí que en el caso se ordenó se de cumplimiento al reembolso al consumidor de lo gastado para la reparación de los paños de vidrio del balcón de su departamento. Mas no se otorgó como medida correctiva el pago por los daños al vehículo, toda vez que no se ofreció medios probatorios que sustenten que la conducta del proveedor (mal instalado del vidrio frontal) haya sido el que ocasionó el perjuicio.

#### **IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

##### **1. Resolución 895-2019/CC2 del 17 de mayo de 2019, emitida por Comisión de Protección al Consumidor N° 2.**

Respecto a dicha resolución final debe considerarse que emitió una decisión acertada sobre el hecho de considera a la denunciada como proveedora, en tanto que desestimó el argumento de la denunciada que no calificaba como proveedora, pues recurrió, bajo el principio de predictibilidad al criterio dispuesto en los contratos de autoconstrucción.

Además, existen diversas comunicaciones entre las partes que denotarían la relación de consumo (consumidor - proveedor) tales como: carta notarial del 17 de octubre de 2018, mandato de fecha 9 de abril de 2012, partida registral 12707997 y ficha RUC, de los cuales se desprende que la denunciada estaba obligada a prestar la debida ejecución de la construcción del edificio.

Siendo así, la denunciada resulta habitual en dicha forma de actuación en el mercado, pues tiene como objeto realizar construcciones de edificios completos, lo que dejaría a entender acabados, estando relacionado a la instalación de los vidrios del balcón.

De otro lado, no resultó adecuado se impute como presunta infracción y evaluar el caso en función a los Arts. 18 y 19 del CPC, dado que el artículo 25 del referido Código comprende a aquellas actuaciones que pongan en riesgo la seguridad de los consumidores, toda vez que existe varias conductas por acción u omisión que se atribuye a los proveedores al ofrecer bienes u otorgar servicios, generando una posible vulneración a la seguridad o salud de los destinatarios. Es decir, el riesgo generado en el caso se da por prestar el servicio, mas no por el bien (vidrio) propiamente dicho.

Sobre el tema de fondo sí fue resuelto de manera adecuada en relación a los medios probatorios obrantes en el proceso (fotografías, cartas, informe estructural), lo que se analizará en los siguientes párrafos.

## **2. Resolución 0034-2020/SPC del 6 de enero de 2020, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

En cuanto a esta decisión final muestro mi conformidad, ya que la Sala Especializada a diferencia de la Comisión imputó adecuadamente la conducta infractora, analizando el caso desde un aspecto de vulneración al deber de seguridad, mas no al deber de idoneidad.

Al respecto debe tenerse presente que por regla general el denunciante tiene la carga de acreditar la carencia de idoneidad o el defecto; mientras que el denunciado debe acreditar la inexistencia de defecto o estar en un supuesto de exoneración de responsabilidad.

Así sobre la carga de la prueba como regla de procedimiento permite que la Administración (para el caso procesal el Juez) pueda emitir una decisión final en casos de deficiencias de los medios probatorios. Así en el ámbito de la LPAG, regulado en el TUO, se establece que la carga probatoria se regula por el principio de impulso de oficio, generando así que la Administración realice cuantas acciones sea necesaria para dilucidar las controversias que suscite el expediente.

Respecto de las facultades de la Administración en el procedimiento:

La norma señala que la autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a la regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida. (Guzmán, 2005, p.301)

Por su parte, las normas de consumidor no establecen de forma expresa una regla de carga de la prueba por vulneración al deber de seguridad, así se verifica de lo regulado en el Capítulo IV, Sub Capítulo I (artículos 25 al 29) del referido Código. En esa medida, debe aplicarse el artículo 104 del

mencionado Código, a través del cual se puede entender que el proveedor será responsable de cualquier infracción al Código, pero se exonerará de esa responsabilidad si es que logra acreditar algún supuesto de fractura de nexo causal; dicha norma dejaría a entender que primero debe acreditarse - por el denunciante- la conducta que constituye infracción para que luego el proveedor al ser responsable de la infracción se exonere aportando los medios probatorios pertinentes.

Ahora bien, ingresando al fondo del asunto en el caso la controversia se centra si el proveedor habría o no incurrido en infracción al Art. 25 del CPC.

Así, se partirá por el hecho que la denunciada califica como proveedora, pero que rechaza las imputaciones de cargo en su contra. Al respecto, se debe considerarse las siguientes fotografías:



Dichas fotografías, acreditan que el vidrio del balcón se ha destruido, no obstante ello por sí solo no acreditará la comisión de la infracción (artículo 25 del CPC), por lo que se tiene como elementos de prueba a una opinión de un especialista quien refiere: mala selección, dimensionamiento y pésimo procedimiento de instalación de los elementos de fijación de los paneles de vidrio (...) la elección debió ser de un vidrio laminado, así evitar el

desprendimiento de trozos ante la rotura y no causar daños a terceros por la caída de estos (..) en vidrio instalado es de la marca CANOVAS, esta marca ha presentado muchas deficiencias de su instalación en diferentes obras y es de la más baratas del mercado. Dicho medio probatorio expresa que la instalación de los vidrios no ha sido adecuada, pues se realiza una serie de observaciones como: debió elegirse vidrio laminado y que existieron deficiencias en el servicio.

Sin perjuicio de ello, la parte denunciada no ha ofrecido medios probatorios que desvirtúen la opinión de los especialistas, así la administración al valorar los medios probatorios en conjunto se ha determinado que la instalación no cumplió con el deber de seguridad poniendo en riesgo a las personas y no solo al consumidor. Ello en tanto que lo ofrecido por la denunciada (consultas) resultaron ser opiniones de carácter general sobre balcones de vidrio, mas no sobre el caso concreto, más aún si tampoco está acreditado que la proveedora (denunciada) al momento de la entrega o después haya informado al consumidor (denunciante) del mantenimiento para evitar contingencias (explosión del vidrio).

En esa medida, en el caso sí está acreditado la vulneración de la seguridad como deber regulado en el Art. 25 CPC, al acreditarse con fotografías los hechos del rompimiento del vidrio, y que bajo el informe técnico se ha determinado que la instalación del vidrio no fue adecuada.

Además, otorgó medida correctiva de oficio, estando facultado para ello, en tanto que en la resolución 1 la Secretaría Técnica señaló la posibilidad del otorgamiento de una medida correctiva, por lo que se da por cumplido la exigencia prevista en el 114 del Código de Consumo. Asimismo, denegó justificadamente otorgar medida correctiva por los supuestos daños al vehículo, en tanto no está acreditado que el vidrio causó el referido daño.

Por lo tanto, correspondía declarar fundada la denuncia al verificarse la comisión de la infracción regulado en el Art. 25 CPC.

## V. CONCLUSIONES

En principio debe manifestarse que la decisión final en segunda instancia fue conforme al ordenamiento jurídico, en la medida que se vulneró el derecho a la seguridad que tienen los consumidores, Art. 25 CPC, en tanto que dicha disposición legal se debe interpretar no como que el servicio o producto ponga en riesgo la vida de los consumidores, sino como la ejecución de dicho servicio es lo que puede generar un riesgo para la seguridad.

Respecto a la problemática jurídica precisada, debe afirmarse que la autoridad administrativa tiene la obligación de imputar los cargos y en ese sentido decidir sancionar por los Arts. 18 y 19 del CPC, situación que se consideró que correspondía evaluar el caso concreto en función al artículo 25 del referido Código.

De otro lado, en cuanto al problema jurídico sobre si la denunciada calificaba o no como proveedor, sobre ello se señaló que sí califica como proveedor pues de la construcción en el caso concreto, del objeto social de la empresa denunciada se desprende que la denunciada tenía la calidad de ser proveedor.

Por último, las medidas correctivas no fueron solicitadas por el denunciante, sin embargo, fue adecuado que los órganos administrativos resolutores se hayan pronunciado de la medida correctiva, ya que se verificó del expediente que en la Resolución N° 1 se puso en conocimiento de la posibilidad de imponer esta medida.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- Aldana Ramos, E., & Gagliuffi Piercechi, I. (2004). La noción de consumidor final: el ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente de observancia obligatoria del Indecopi. *Ius Et Veritas*, 14(29), 47-61.
- Espinoza Espinoza, J. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Ius Et Veritas*, 20(41), 164-169
- Guzmán Napurí, C. (2005). La Instrucción del Procedimiento Administrativo. *Derecho & Sociedad*. (24), 298- 312.
- Huapaya Tapia, R. (2015). El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General de la República del Perú. *Revista de Investigaciones Constitucionales*, 2(1), 137-165.
- Jiménez Vivas, J. (2007) ¿Qué es el Debido Procedimiento Administrativo? *Revista Actualidad Jurídica*. (167), 166-170.
- Lasarte Alvarez, C. (2013). *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Editorial Dykinso.

### Fuentes legales:

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.
- Decreto Legislativo N° 1033, Ley sobre Funciones y Organización del Indecopi.
- Código Procesal Civil.

## **VII. ANEXOS**

- Denuncia.
- Resolución de imputación de cargos.
- Descargo.
- Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor.
- Recurso de apelación.
- Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0154  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** :

**DENUNCIADA** :

**MATERIAS** : DEBER DE IDONEIDAD  
DEBER DE SEGURIDAD  
NULIDAD  
SERVICIOS INMOBILIARIOS

**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

**SUMILLA:** *Se declara la nulidad de la Resolución 1 del 12 de noviembre de 2018 y de la Resolución 895-2019/CC2 del 17 de mayo de 2019, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que Grupo Inmobicon S.A.C. no habría instalado adecuadamente los paneles de vidrio ubicados en el balcón del departamento del denunciante (ocasionando su ruptura los días 18 y 25 de setiembre de 2018), como si se tratara de una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto dicha conducta en realidad califica como una presunta infracción del artículo 25° del referido cuerpo normativo.*

*En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ contra Grupo Inmobicon S.A.C. por infracción del artículo 25° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que no instaló adecuadamente los paneles de vidrio del balcón del departamento del denunciante, lo cual conllevó un riesgo injustificado para la seguridad del consumidor y terceros.*

**SANCIÓN: 2 UIT**

Lima, 6 de enero de 2020

### ANTECEDENTES

1. Por escrito del 23 de octubre de 2018, el señor \_\_\_\_\_ (en adelante, el \_\_\_\_\_) interpuso una denuncia contra Grupo Inmobicon S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, la Inmobiliaria) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

<sup>1</sup> Identificada con RUC 20544636694 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Alfredo Benavides 1262, Urb. San Antonio, distrito de Miraflores, Lima.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

- (i) En noviembre de 2014, la Inmobiliaria le hizo entrega de su departamento, del cual tuvo a cargo su construcción;
- (ii) el 18 y el 25 de setiembre de 2018, se produjo una explosión de los paneles de vidrio de su balcón, lo cual generó daños no solo en su departamento, sino en la propiedad de terceros, toda vez que el vehículo de su vecino quedó dañado por los vidrios rotos; y,
- (iii) debido a este suceso, especialistas en construcción revisaron su departamento, advirtiendo que el proceso de montaje de los vidrios del balcón fue efectuado incumpliendo totalmente las normas técnicas del Reglamento Nacional de Edificaciones, las cuales identifican a los balcones como áreas de riesgo para la instalación vertical, por lo que se debía emplear vidrios de seguridad.

2. Mediante Resolución 1 del 12 de noviembre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en tanto no habría instalado adecuadamente los paneles de vidrio ubicados en el balcón del departamento del denunciante, ocasionando su ruptura los días 18 y 25 de setiembre de 2018, debido a que:

- (i) El accesorio instalado estaba dimensionado para un vidrio de 6 mm de espesor, pese a que el vidrio colocado era de 8 mm de espesor;
- (ii) no se habían instalado los jebes que debían cubrir los pernos; y,
- (iii) los agujeros en el vidrio eran de 12 a 14 mm de dimensión, pese a que eran necesarios 16 mm de dimensión para la colocación del vidrio.

3. En sus descargos, la Inmobiliaria alegó lo siguiente:

- (i) No vendió ningún inmueble al \_\_\_\_\_, en la medida que este compró acciones y derechos sobre el inmueble matriz en el cual se construyó el edificio y posteriormente se adhirió al Convenio de Autoconstrucción que celebró su representada con los originales copropietarios del predio;
- (ii) su participación se circunscribió a la calidad de mandatario de los copropietarios del terreno matriz, con lo cual únicamente se obligó a gerenciar la construcción del edificio y a realizar los trámites de conformidad de obra, declaratoria de fábrica, independización y adjudicación;
- (iii) en ese sentido, no existió un contrato de compraventa con el señor \_\_\_\_\_ por el inmueble materia de denuncia y, en consecuencia, no tenía la calidad de proveedor;
- (iv) descartaba una instalación defectuosa de los vidrios del balcón; no obstante, de ser ello así, la garantía de tales componentes (vidrios) era de un año, por lo que no era factible reclamar sobre los mismos; y,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

- (v) además, especialistas en ingeniería y arquitectura le informaron que los vidrios templados en balcones y ventanas debían recibir trabajos de mantenimiento periódicos, a fin de evitar percances como lo sucedido en el presente caso.
4. Mediante Resolución 895-2019/CC2 del 17 de mayo de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Como cuestión previa, determinó que la conducta denunciada sería analizada únicamente como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, dejando de lado la evaluación del caso bajo lo dispuesto en el artículo 25° del referido cuerpo normativo;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto verificó que la denunciada no había instalado adecuadamente los paneles de vidrio del balcón del departamento del denunciante, lo que generó su ruptura, sancionándola con una multa de 2 UIT;
  - (iii) ordenó a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva, que cumpla con devolver al señor [redacted] monto por los gastos incurridos en la reparación de los vidrios de su balcón, previa acreditación de pago. El señor [redacted] tenía un plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la resolución para presentar a la Inmobiliaria los documentos que acrediten tales gastos. Asimismo, la Inmobiliaria tenía un plazo de máximo de quince (15) días hábiles, contado desde dicha comunicación, para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva; y,
  - (iv) condenó a la Inmobiliaria al pago de los costos y costas del procedimiento; y,
  - (v) dispuso la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

El 17 de julio de 2019, la Inmobiliaria apeló la Resolución 895-2019/CC2, alegando lo siguiente:

Sobre su condición de proveedor

- (i) El solo hecho de que en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) aparezca como su actividad comercial la construcción de edificios no determinaba su habitualidad para calificar como proveedor;
- (ii) la Comisión no había expuesto de manera adecuada cuáles eran los hechos, pruebas o circunstancias que acreditaban objetivamente la habitualidad que tendría en el desarrollo de proyectos de autoconstrucción;
- (iii) en virtud del Convenio de Autoconstrucción, con el denunciante solo lo vinculaba una relación de naturaleza civil por ser copropietarios del inmueble matriz;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

- (iv) adicionalmente, a raíz de un Contrato de Mandato que suscribió con el denunciante y los demás copropietarios, había asumido la condición de mandatario para administrar el Convenio de Autoconstrucción, pero nunca ofreció, vendió o construyó ningún departamento para el denunciante;
- (v) en particular, en el Contrato de Mandato se establecía que los copropietarios se encargarían -ellos mismos- de construir un edificio y que la función del mandatario solo era asumir la representación de estos, así como velar por la correcta y oportuna ejecución de los trabajos;
- (vi) no participó en la cadena productiva del inmueble ni fue intermediario entre el proveedor que colocó los vidrios y los copropietarios del edificio;
- (vii) era la primera vez que participaba en un proyecto de autoconstrucción, lo que probaba que no era habitual en dicho rubro;

Sobre la implementación de los vidrios

- (viii) no existían pruebas de que las fotografías presentadas por el denunciante eran de su departamento;
- (ix) no se había acreditado que los vidrios hayan explotado en el balcón del denunciante o cuáles fueron las causas de dicha explosión;
- (x) se tuvieron como ciertas las afirmaciones del informe que presentó el denunciante;
- (xi) no existían constataciones reales y formales sobre lo ocurrido ni las condiciones en las que se encontraban los vidrios; y,
- (xii) no se tomó en cuenta que en ningún otro departamento del edificio se presentó la misma falla.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

- (i) Sobre la condición de "proveedor" de la Inmobiliaria

6. El contrato de autoconstrucción es una figura *siu generis* que permite a un grupo de propietarios asociarse y emprender la construcción de su proyecto inmobiliario de forma independiente. No obstante, esta modalidad de contrato ha sido empleada por ciertos proveedores como herramienta que les permitirse soslayarse de su condición de tales, adquiriendo junto al resto de propietario una unidad inmobiliaria dentro del proyecto para luego ser elegido como el "mandatario" encargado de gestionar la construcción del mismo.

7. El sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos en que exista una relación de consumo e incluso en las etapas precontractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de las personas en el mercado. La



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

0158  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

relación de consumo es un tipo de relación jurídica que presupone dos situaciones jurídicas específicas, la de consumidor y la de proveedor<sup>2</sup>.

8. La determinación del marco jurídico dentro del cual se desarrolla la Protección al Consumidor es de suma importancia, pues luego de definido este marco, la interpretación de las normas de protección al consumidor debe efectuarse en su sentido más amplio para garantizar una protección efectiva de los consumidores.
9. En ese sentido, el artículo 1° del Código establece que están sujetas a las disposiciones de dicha ley, todas las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en forma habitual a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios en el territorio nacional<sup>3</sup>.
10. Asimismo, el artículo IV de la referida norma<sup>4</sup> señala que, para efectos de la aplicación de las normas de protección al consumidor, se entiende por proveedores a todas aquellas personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que en forma habitual prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
11. Por tanto, para que un proveedor sea considerado como tal, deberá desarrollar su actividad comercial de manera habitual, no bastando que la venta de bienes o la prestación de servicios se realice de manera ocasional o aislada, como podría ser, por ejemplo, el caso de una persona que recibe en herencia un inmueble y lo vende o aquel que vende su vehículo para adquirir otro nuevo.

<sup>2</sup> ESPINOZA, Juan. Derecho de los Consumidores. Lima: Rodhas, 2006. p. 39.

<sup>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III.- Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

<sup>4</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones  
(...)

2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:
  1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
  2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
  3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
  4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0159  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

12. Al respecto, es preciso señalar que, a efectos de aplicar el término de habitualidad, no debe considerarse únicamente un número mínimo de transacciones económicas, sino que deberá evaluarse —en cada caso en concreto— si existe la presunción de que se desarrolla una actividad para continuar con ella<sup>5</sup>.
13. Asimismo, para efectos del análisis de este caso, resulta relevante poder evaluar las circunstancias particulares que permitan visualizar el ofrecimiento de un servicio determinado, esto es, identificar el tipo de servicio y que se pueda verificar que el mismo contiene una serie de obligaciones debidamente delimitadas hacia un determinado consumidor.
14. En su escrito de apelación, la Inmobiliaria señaló que el solo hecho de que en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) aparezca como su actividad comercial la construcción de edificios no determinaba su habitualidad para calificar como proveedor. En ese sentido, la Comisión no había expuesto de manera adecuada cuáles eran los hechos, pruebas o circunstancias que acreditaban objetivamente la habitualidad que tenía en el desarrollo de proyectos de autoconstrucción.
15. Asimismo, la Inmobiliaria agregó que, en virtud del Convenio de Autoconstrucción, con el denunciante solo lo vinculaba una relación de naturaleza civil por ser copropietarios del inmueble matriz. Adicionalmente, indicó que a raíz de un Contrato de Mandato que suscribió con el denunciante y los demás copropietarios, había asumido la condición de mandatario para administrar el Convenio de Autoconstrucción, pero nunca ofreció, vendió o construyó ningún departamento para el denunciante. En particular, en el Contrato de Mandato se establecía que los copropietarios se encargarían -ellos mismos- de construir un edificio y que la función del mandatario sería solo a asumir la representación de estos, así como velar por la correcta y oportuna ejecución de los trabajos.
16. En ese sentido, la Inmobiliaria finalmente manifestó que no participó en la cadena productiva del inmueble ni fue intermediario entre el proveedor que colocó los vidrios y los copropietarios del edificio. Sumado a ello, era la primera vez que participaba en un proyecto de autoconstrucción, lo que probaba que no era habitual en dicho rubro.
17. Sobre el particular, esta Sala considera que existe una relación de proveedor-consumidor entre la Inmobiliaria y el señor , toda vez que, de una revisión de los actuados, se aprecian los siguientes medios probatorios que corroborarían dicha relación:

<sup>5</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Ley de Protección al Consumidor. Lima: Editorial Rodhas, 2004.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

- **Carta notarial de fecha 17 de octubre de 2018**, mediante la cual la Inmobiliaria brindó respuesta al reclamo formulado por el señor por los daños ocasionados por la explosión de los vidrios de su balcón. Al respecto, en dicha carta notarial se aprecia que la Inmobiliaria no negó su responsabilidad como proveedora, limitándose a indicar el tiempo transcurrido desde la fecha de entrega del departamento y el plazo aplicable a las garantías en estos casos.
- **Mandato de fecha 9 de abril de 2012**, suscrito por las partes, en el cual se desarrolla las funciones de la Inmobiliaria como mandatario, encontrándose entre ellas el contratar personal que se encargue de la correcta construcción del edificio hasta su culminación, asumir la responsabilidad por la culminación oportuna de la construcción del edificio, velar directamente por la correcta y oportuna ejecución de los trabajos de construcción del edificio, mantener informados a los mandantes sobre el avance global de la obra, entre otros. Así, de la revisión del mandato, se desprende que la participación de la Inmobiliaria no solo se circunscribió únicamente a aspectos administrativos del proyecto inmobiliario.
- **Partida Registral 12707997**, en la cual se encuentra inscrito el objeto social de la Inmobiliaria y se reconoce, además de la facultad de administración, la posibilidad de realizar actividades de construcción de inmuebles por cuenta propia o por encargo, con lo cual se verifica que la Inmobiliaria fue constituida con vocación de permanencia en el mercado para -entre otras actividades- dedicarse a la construcción de edificios.
- **Ficha del Registro Único de Contribuyente (RUC)**, presentada por la denunciada, en la cual se aprecia que la actividad económica principal de la Inmobiliaria es la referida a la construcción de edificios completos.

18. A la luz de lo expuesto, este Colegiado puede determinar claramente que las obligaciones de la Inmobiliaria con respecto a cada uno de los copropietarios incluían la debida ejecución de la construcción de su edificio. Además, los medios probatorios antes citados también dan cuenta que la Inmobiliaria se constituye como un proveedor de servicios de construcción en el mercado inmobiliario que bien podría adquirir el inmueble para el beneficio de su actividad empresarial.

19. Ahora bien, sobre los alegatos de la Inmobiliaria con relación a su falta de habitualidad por ser la primera vez que participaba en un proyecto de autoconstrucción, cabe acotar que el artículo IV del Título Preliminar del Código establece quiénes son los sujetos sobre los cuales recaerá la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

aplicación de sus normas, señalando, entre otros, qué es lo que debe entenderse por proveedor y por habitualidad en los términos siguientes:

**“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.

(...)

**8. Habitualidad.** - Se considera habitual aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado. Este concepto no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos son consideradas habituales por ese simple hecho.”

20. Atendiendo a lo antes citado, la ley prescribe que el concepto de habitualidad no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deben realizarse para configurar el supuesto de la norma, sino que se encuentra referida al supuesto en que pueda presumirse que alguien desarrolla la actividad para continuar en ella, es decir, con vocación de permanencia en el mercado<sup>6</sup>, por lo que bien podría ser la primera vez que inicia dicha actividad.
21. Siendo ello así, en el caso concreto, la condición de proveedor de la Inmobiliaria ha sido analizada desde diversos medios probatorios que obran en el expediente, conjuntamente con la ficha RUC de la misma. A lo cual se suma lo indicado en párrafos anteriores, sobre la habitualidad (condición que no está ligada a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse).
22. Por todo lo manifestado, esta Sala considera que ha quedado acreditado que la Inmobiliaria posee la condición de proveedor de acuerdo con lo establecido en las normas de protección al consumidor.

(ii) Sobre la imputación de cargos

23. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de

<sup>6</sup> Cfr. Resolución 2253-2019/SPC-INDECOPI del 21 de agosto de 2019.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

- derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez<sup>7</sup>, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación<sup>8</sup>, esto es, que se respete el Principio del Debido Procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho<sup>9</sup>.
24. En el presente caso, tal como se mencionó en los antecedentes, mediante Resolución 1 del 12 de noviembre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó a la Inmobiliaria una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código.
  25. Asimismo, mediante una cuestión previa de la resolución recurrida, la Comisión determinó que la conducta denunciada sería analizada únicamente como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, dejando de lado la evaluación del caso bajo lo dispuesto en el artículo 25° del referido cuerpo normativo.
  26. No obstante, a criterio de este Colegiado, la conducta objeto de denuncia debía ser analizada bajo el artículo 25° del Código, el cual establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en

<sup>7</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expesos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

<sup>8</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

5. Procedimiento regular. Antes de su emisión, el acto debe ser conформado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

- 1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

0163

condiciones normales o previsibles, un riesgo injustificado para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes<sup>10</sup>.

27. El concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
28. En ese sentido, para la imputación de esta disposición legal, no debe tomarse en cuenta si el bien o servicio es, por sí mismo de carácter peligroso, sino estar en la capacidad de advertir que, ante la falta de diligencia por parte del proveedor, el bien o servicio ofrecido pueda llevar un riesgo mayor al razonablemente asumido en un contexto regular y previsible.
29. Por las razones expuestas, esta Sala considera que el presente caso debió imputarse y resolverse al amparo del artículo 25° del Código.
30. En consecuencia, dado que la primera instancia consideró como tipo infractor los artículos 18° y 19° del Código, pese a que este caso debió resolverse como una presunta infracción del artículo 25° del referido cuerpo normativo, corresponde declarar la nulidad de la Resolución 1 y de la resolución recurrida en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la instalación de los paneles de vidrio ubicados en el balcón del departamento del denunciante y su ruptura los días 18 y 25 de setiembre de 2018.
31. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG<sup>11</sup> y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma<sup>12</sup>, y teniendo en cuenta que, a lo largo del

<sup>10</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°. Deber general de seguridad. 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.

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título II. Capítulo VIII. Artículo 227°.- Resolución.

(...)

227.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

<sup>12</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

(...)

1.10. Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

procedimiento, la Inmobiliaria ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a la conducta antes señalada, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la cuestión controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre la conducta previamente descrita, considerándola como una presunta infracción del artículo 25° del Código.

#### Del deber general de seguridad

32. El artículo 25° del Código<sup>13</sup> 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.
33. En su denuncia, el señor [redacted] narró que el 18 y el 25 de setiembre de 2018 se produjo una explosión de los paneles de vidrio de su balcón, lo cual generó daños no solo en su departamento, sino en la propiedad de terceros, toda vez que el vehículo de su vecino quedó dañado por los vidrios rotos.
34. En su defensa, la Inmobiliaria indicó que descartaba una instalación defectuosa de los vidrios del balcón; no obstante, de ser ello así, la garantía de tales componentes (vidrios) era de un año, por lo que no era factible reclamar sobre los mismos. Además, indicó que especialistas en ingeniería y arquitectura le informaron que los vidrios templados en balcones y ventanas debían recibir trabajos de mantenimiento periódicos, a fin de evitar percances como lo sucedido en el presente caso.
35. Asimismo, la Inmobiliaria manifestó que: (i) no existían pruebas de que las fotografías presentadas por el denunciante eran de su departamento; (ii) no se había acreditado que los vidrios hayan explotado en el balcón del denunciante o cuáles fueron las causas de dicha explosión; (iii) se tuvieron como ciertas las afirmaciones del informe que presentó el denunciante; (iv) no existían constataciones reales y formales sobre lo ocurrido ni las condiciones en las que se encontraban los vidrios; y, (v) no se tomó en cuenta que en ningún otro departamento del edificio se presentó la misma falla.

no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°.- Deber general de seguridad.** 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

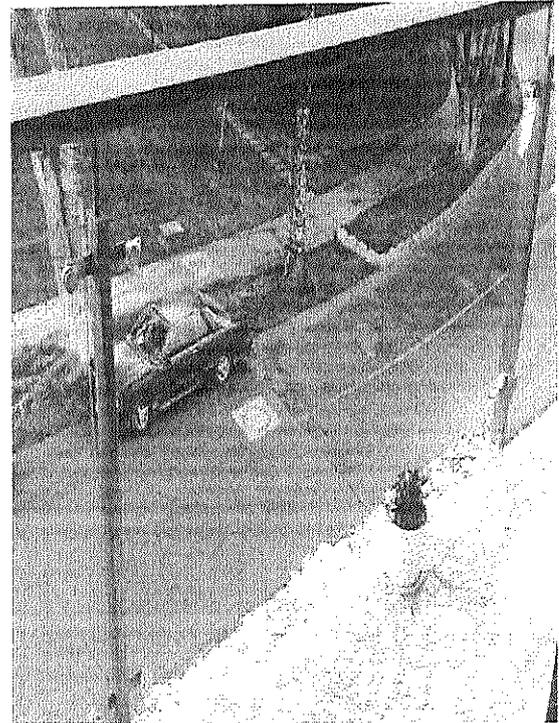
INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

36. Al respecto, obra en el expediente el documento denominado "Informe estructural de la rotura espontánea de vidrios"<sup>14</sup>, presentado por el denunciante, en el cual se observan fotografías del balcón de su departamento y el estado de los vidrios rotos en dicho espacio, tal como consta a continuación:



37. Cabe señalar que las fotografías antes mencionadas fueron recabadas en el marco de una visita realizada por dos profesionales que acudieron al departamento del denunciante y verificaron los hechos ocurridos con los vidrios del balcón.
38. En atención a ello y teniendo en cuenta que la Inmobiliaria no ha presentado medios probatorios que desvirtúen la veracidad de las precitadas fotografías e informe, este Colegiado considera que tal evidencia sí corresponde al inmueble materia de denuncia.

Adicionalmente, el informe antes señalado contiene una opinión técnica sobre las causas que provocaron la ruptura de los vidrios del balcón del denunciante, el cual concluye que dicho evento se produjo debido a una "mala selección, dimensionamiento y pésimo procedimiento de instalación de los elementos de fijación de los paneles de vidrio (...) la elección debió ser de un vidrio laminado, así evitar el desprendimiento de trozos ante la rotura y no

<sup>14</sup> Ver a fojas 5 a 9 del expediente.  
M-SPC-13/1B



*causar daños a terceros por la caída de estos (..) en vidrio instalado es de la marca CANOVAS, esta marca ha presentado muchas deficiencias de su instalación en diferentes obras y es de la más baratas del mercado (..)" (sic.)*

40. De lo anterior, se advierte que existió un procedimiento de instalación deficiente, el cual, a criterio de los profesionales que elaboraron el citado informe, fue el causante de la resquebrajamiento total y rotura del vidrio del balcón, tal como se expone a continuación:

*"el accesorio instalado es de 8mm de espesor, adicionalmente no se han instalado los jebes que cubren los pernos y los agujeros en el vidrio son de menor dimensión (12 a 14 mm) y sin holgura, deberían tener 16 mm de diámetro aproximadamente, todo esto ha generado que el vidrio al estar soportando directamente todo su peso sobre los pernos y al momento de dilatarse por los cambios de temperatura este restringido por falta de holgura y los jebes; por lo tanto se generan esfuerzos concentrados en el agujero produciendo pequeños agrietamiento que con el correr del tiempo y el peso propio del vidrio generan resquebrajamiento y rotura total (...)"*

41. Cabe señalar que la Inmobiliaria no ha presentado ningún medio probatorio que contradiga lo afirmado por los profesionales que emitieron el informe antes citado.
42. En efecto, la Inmobiliaria únicamente ha presentado como medio probatorio diversas consultas que se efectuaron a especialistas en la materia sobre los balcones de vidrio (en general) y el mantenimiento que los propietarios deben realizar a estos componentes; sin embargo, dichas opiniones no desvirtúan lo verificado en el informe del denunciante, pues no se acudió al lugar de los hechos ni se emitió una opinión técnica con base a las particularidades del caso en concreto.
43. Por otro lado, la Inmobiliaria no ha logrado probar de manera fehaciente que informó al denunciante sobre el mantenimiento que debía darse a los balcones ni la periodicidad del mismo, por lo que no podría ser imputable al denunciante a falta de un mantenimiento adecuado a su balcón.
44. Por el contrario, la Inmobiliaria se encontraba en mejor posición de acreditar que utilizó un material idóneo en el proceso de instalación de los vidrios para que no se originen sucesos como el hecho materia de denuncia, el cual evidentemente significó un riesgo para la seguridad del consumidor y terceros que podían transitar por una zona cercana.
45. Cabe acotar que el hecho de que no se haya presentado la misma falla en ningún otro departamento del edificio tampoco exime de responsabilidad a la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

0167  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

Inmobiliaria, pues la falta de una implementación adecuada de los vidrios del balcón pudo ocurrir únicamente en el departamento del denunciante y no necesariamente en todos los departamentos del edificio.

46. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra la Inmobiliaria por infracción del artículo 25° del Código, al haberse verificado que la Inmobiliaria no instaló adecuadamente los paneles de vidrio del balcón del departamento del denunciante, generando un riesgo injustificado para la seguridad del consumidor y terceros.

#### Sobre la medida correctiva

47. El artículo 114° del Código<sup>15</sup> establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias.
48. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente.
49. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG<sup>16</sup>, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.

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.

- <sup>15</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251. -Determinación de la responsabilidad

251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

50. En el presente caso, el señor [redacted] no especificó en su denuncia si solicitaba alguna medida correctiva por los hechos materia de cuestionamiento. No obstante, teniendo en cuenta que en esta instancia se ha resuelto declarar fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción del artículo 25° del Código, corresponde analizar cuál será la medida correctiva que se debe dictar a fin de revertir los efectos de la conducta infractora al estado anterior.
51. Considerando los hechos analizados en el presente caso y, a fin de revertir los efectos de la conducta infractora, este Colegiado ordena a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la comunicación del denunciante, cumpla con reembolsar los gastos en los que incurrió el denunciante para la reparación de los paños de vidrio del balcón de su departamento. En ese sentido, se ordena al señor [redacted] que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de notificada la presente resolución, cumpla con comunicar a la Inmobiliaria los gastos en los que incurrió para la reparación de los paños de vidrio de su departamento, los cuales deberán ser debidamente acreditados mediante comprobantes de pago. Asimismo, cabe señalar que, si bien el denunciante aportó al expediente un presupuesto de reparación por los daños del vehículo del señor [redacted], lo cierto es que no obra en autos medio probatorio alguno que acredite que la referida unidad haya presentado tales daños por los vidrios rotos que cayeron del balcón del interesado como consecuencia de su ruptura, por lo que no corresponde ordenar el reembolso de tal concepto.
52. En este punto, se informa a la Inmobiliaria que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada. Ello en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código<sup>17</sup>.
53. Finalmente, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado, el señor [redacted] podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida

<sup>17</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°. - Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0169

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

correctiva conforme a lo establecido en la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>18</sup>.

### Sobre la graduación de la sanción

54. El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión<sup>19</sup>.
55. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Así, el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
56. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de Razonabilidad<sup>20</sup>, según el cual la autoridad

<sup>18</sup> Resolución 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo a dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Títulos II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4. 11 de la presente Directiva.

Artículo modificado por la Directiva 001-2019/DIR-COD-INDECOPI.

<sup>19</sup> 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. (...)

<sup>20</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. 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. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

57. En relación con este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión<sup>21</sup>. Así, las sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas sólo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.
58. En el presente caso, teniendo en cuenta que este Colegiado ha determinado la responsabilidad de la Inmobiliaria al haber expuesto a un riesgo la seguridad del denunciante y de terceros por no haber implementado adecuadamente los vidrios del balcón, corresponde imponer una sanción a dicha denunciada, en atención a los siguientes criterios de graduación:
- (i) **Beneficio ilícito**, representado por el ahorro obtenido al no haber implementado adecuadamente los vidrios del balcón.
  - (ii) **Probabilidad de detección** media, en la medida que si bien se trató de una infracción cuya constatación se advirtió fácilmente en el lugar de los hechos, lo cierto es que la verificación de la infracción recién se pudo advertir con ocasión del informe de un experto en la materia.
  - (iii) **Efectos generados en el mercado**, referidos a la desconfianza que conductas como la verificada en el presente caso genera en los consumidores del sector inmobiliario, siendo que, ante hechos como el denunciado, podrían asumir que el proveedor no cumple con las especificaciones mínimas en la construcción de un inmueble.

59 En atención a los criterios expuestos previamente, esta Sala considera que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con una multa de 2 UIT, por

- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e. El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<sup>21</sup> **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 2da. Ed. Lima: Gaceta Jurídica., 2003, p. 514. *"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, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma"*.



infracción del artículo 25° del Código, por no haber cumplido con instalar adecuadamente los paneles de vidrio del balcón del departamento del denunciante, generando un riesgo injustificado para la seguridad del consumidor y terceros.

60. Finalmente, se requiere a la Inmobiliaria el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>22</sup>, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

#### Sobre la condena de costas y costos del procedimiento

61. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante<sup>23</sup>.
62. El reembolso de las costas<sup>24</sup> y costos<sup>25</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.

<sup>22</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

#### Artículo 205.- Ejecución forzosa

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

(...)

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

**DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**  
**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>24</sup> RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

#### Artículo 410°.- Costas.

Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>25</sup> RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

#### Artículo 411°.- Costos.

Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

63. Dado que, en la presente instancia, se ha verificado que la Inmobiliaria infringió el artículo 25° del Código, corresponde ordenar a dicho proveedor que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al señor Zegarra las costas del procedimiento, ascendentes a S/. 36,00 por la interposición de la denuncia.
64. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, 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 Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del Indecopi.

#### Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

65. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>26</sup>, 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
66. Por tanto, en la medida que este Colegiado ha declarado fundada un extremo de la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por haber cometido una infracción del Código, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar la nulidad de la Resolución 1 del 12 de noviembre de 2018 y de la Resolución 895-2019/CC2 del 17 de mayo de 2019, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que Grupo Inmobicon S.A.C. no habría instalado adecuadamente los paneles de vidrio ubicados en el balcón del departamento del denunciante (ocasionando su reputa los días 18 y 25 de setiembre de 2018), como si se tratara de una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que dicha conducta en realidad calificaba como una presunta infracción del artículo 25° del referido cuerpo normativo.

**SEGUNDO:** En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta por el señor , contra Grupo Inmobicon S.A.C. por

<sup>26</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

infracción del artículo 25° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que no instaló adecuadamente los paneles de vidrio del balcón del departamento del denunciante, generando un riesgo injustificado para la seguridad del consumidor y terceros.

**TERCERO:** Ordenar a Grupo Inmobicon S.A.C., en calidad de medida correctiva, que en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la comunicación del denunciante, cumpla con reembolsar a este los gastos en los que incurrió para la reparación de los paños de vidrio del balcón de su departamento. En ese sentido, se ordena al señor [redacted] que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de notificada la presente resolución, cumpla con comunicar a Grupo Inmobicon S.A.C. los gastos en los que incurrió para la reparación de los paños de vidrio de su departamento, los cuales deberán ser debidamente acreditados mediante comprobantes de pago.

Asimismo, se informa a Grupo Inmobicon S.A.C. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada. Ello en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Finalmente, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado, el señor [redacted] podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**CUARTO:** Sancionar a Grupo Inmobicon S.A.C. con una multa de 2 UIT, por infracción del artículo 25° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Requerir a Grupo Inmobicon S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Ordenar a Grupo Inmobicon S.A.C. que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el

M-SPC-13/1B

20/21



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0174

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

RESOLUCIÓN 0034-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1367-2018/CC2

reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar la solicitud de liquidación de costos correspondiente.

**SÉTIMO:** Disponer la inscripción de Grupo Inmobicon S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Ana Rosa Martínelli Montoya.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente