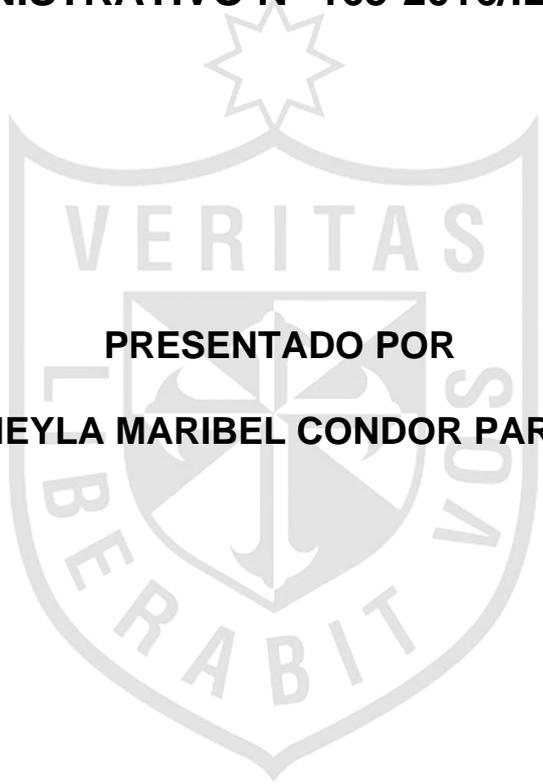




FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 165-2016/ILN-CPC**



**PRESENTADO POR  
SHEYLA MARIBEL CONDOR PARRA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**MATERIA** : **IDONEIDAD DE BIEN O SERVICIO**  
**ENTIDAD PÚBLICA** : **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA  
DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD  
INTELLECTUAL**

**NUMERO DE EXPEDIENTE** : **165-2016/ILN-CPC**  
**DENUNCIANTE** : **JOSÉ DANIEL PINILLOS ROQUE,  
MARÍA YSABEL AMADOR CHÁVEZ  
DE PINILLOS**

**DENUNCIADO** : **VILLA CLUB S.A.,  
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**

**DATOS DEL BACHILLER:**  
**BACHILLER** : **SHEYLA CONDOR**  
**CÓDIGO** : **A12133307**

**LIMA-PERÚ**  
**2020**

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

## **1.1. RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LOS DENUNCIANTES:**

Mediante escrito de fecha 16 de junio de 2016, subsanado el 15 de setiembre de 2016, el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez De Pinillos, en adelante “los denunciantes o los señores Pinillos” formularon denuncia, ante la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) sede Lima Norte, en adelante la “Comisión” contra Villa Club S.A. — antes “Paz Centenario Global S.A.” —, en adelante “Villa Club”; y el Banco de Crédito del Perú S.A. en adelante el “Banco” por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571 en adelante el “Código”.

### **Fundamento de hecho:**

- Que, a mediados del año 2012, los denunciantes acudieron al establecimiento comercial de Villa Club, con la finalidad de adquirir un inmueble para vivir junto a su familia. En dicha oportunidad, personal de Villa Club les informó sobre el proyecto inmobiliario “Villa Club 1”, el cual incluía, entre otros, los servicios de agua potable y desagüe conectadas a la red del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima, en adelante “Sedapal”.
- Que, en atención a lo ofrecido, con fecha 30 de agosto de 2012, los denunciantes suscribieron con Villa Club el contrato de compraventa de bien futuro constituido por la casa modelo “New Luna 2”, ubicado en el Lote 13, Manzana P, Urbanización Villa Club 4, distrito de Carabayllo, provincia y departamento de Lima.
- Que, el precio del inmueble materia de compraventa, ascendía al monto de S/.186,217.09; y, por el cual los denunciantes pagaron como cuota inicial la suma de S/.18,621.71, y el saldo restante de S/.167,595.39 financiado por el Banco de Crédito del Perú, en mérito de la suscripción del contrato de préstamo hipotecario, de fecha 18 de diciembre de 2013.

- Que, mediante correo electrónico de fecha 23 de abril de 2014, los denunciantes tomaron conocimiento sobre un reportaje difundido en el programa Cuarto Poder del canal América TV, en el cual se informaba sobre los serios problemas de habitabilidad de los proyectos inmobiliarios de Villa Club.
- Que, a partir del 5 de enero de 2014; los denunciantes advirtieron que dicho inmueble presentaba fisuras y rajaduras estructurales en las paredes; asimismo no contaba con los servicios de agua y desagüe provistos por Sedapal.
- Que, a pesar de haber presentado diferentes reclamos ante Villa Club, este último no habría cumplido con efectuar la subsanación de los defectos mencionados en el párrafo anterior.
- Que, con fecha 24 de noviembre de 2015, los denunciantes se percataron de la aparición de nuevas rajaduras y fisuras estructurales en el inmueble.
- Que, dichas fisuras son producto de la ausencia de servicios de agua y desagüe conectadas a la red de Sedapal, razón por la cual el inmueble se viene hundiendo, convirtiendo al producto en no idóneo para vivir. Lo cual ha generado que los denunciantes se muden a otro inmueble.
- Que, el Banco habría financiado la adquisición del inmueble, pese a que conocía que este carecía de idoneidad.
- Que, el Banco realizó la tasación del inmueble objeto de denuncia, pese a que el mismo no se encontraba independizado.

En virtud de los fundamentos antes mencionados, los denunciantes solicitaron, como medidas correctivas, la devolución del precio del bien inmueble, actualizado en el mercado inmobiliario, incluyendo los intereses cobrados; y/o la entrega de una nueva casa con las características ofrecidas incluyendo los servicios de agua y desagüe conectados a la red de Sedapal. Asimismo, el pago de las cuotas correspondientes al crédito hipotecario obtenido para la cancelación del bien materia de denuncia; y, así como el pago de costos y costas del procedimiento.

### Fundamentos de derecho:

#### - **Artículo 18.- Idoneidad**

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

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor (Código de Protección y Defensa Del Consumidor Ley N° 29571, 2010, art.18).

#### - **Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda (Código de Protección y Defensa Del Consumidor Ley N° 29571, 2010, art.19).

### Principales Medios Probatorios:

- Copia de la escritura pública de la compraventa de bien futuro, préstamo hipotecario y fianza solidaria.
- Copia de la minuta del contrato de compraventa de bien futuro de fecha 30 de agosto de 2012.
- Copia de la minuta del Contrato de Préstamo Hipotecario de fecha 18 de

diciembre del 2013.

- Copia de acta de entrega del inmueble de fecha 16 de setiembre del 2014.
- Copia de solicitudes de atención:
  - ✓ Copia de solicitud de atención/ reclamo de fecha 05 de enero de 2014.
  - ✓ Copia del reporte de servicio de post venta de fecha 22 de setiembre de 2014
  - ✓ Copia de solicitud de atención/reclamo de fecha 17 de octubre de 2014.
  - ✓ Copia de reporte de servicio de post venta de fecha 20 de abril de 2015.
  - ✓ Copia de reporte de servicio de post venta de fecha 05 de enero de 2015.
  - ✓ Copia de Hoja Reclamo de fecha 24 de noviembre de 2015.
- Copia de la Carta Notarial N° 29309.
- Copia de correo electrónico de fecha 23 de abril de 2014 y comunicado N° 5 emitido por Villa Club S.A.

## **1.2. RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LOS DENUNCIADOS**

### **1.2.1. SINTESIS DE LOS DESCARGOS PRESENTADOS EN VIRTUD DE LA PRIMERA IMPUTACION DE CARGOS**

#### **A) DESCARGOS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.**

Mediante escrito de fecha 04 de noviembre de 2016, el Banco formuló sus descargos mencionando lo siguiente:

- Que, los señores Pinillos indicaron en su denuncia, presentada el 16 de junio de 2016, que suscribieron el contrato de financiamiento en el año 2013.
- Que los denunciantes indicaron en su denuncia que, tomaron conocimiento de las supuestas deficiencias del proyecto Villa Club a través de un correo electrónico de fecha 23 de abril de 2014. En consecuencia, dado el tiempo transcurrido, la potestad para conocer el hecho denunciado en contra de Villa Club habría prescrito.

- Que, el cuestionamiento de los denunciantes se refiere a la idoneidad del inmueble entregado por la empresa Villa Club, mas no por el servicio financiero brindado por el Banco hacia los denunciantes para el financiamiento de la adquisición del inmueble; en ese sentido, el hecho cuestionado no alude a hechos suscitados en virtud de una relación de consumo configurada entre los denunciantes y el Banco, sino únicamente respecto a una relación de consumo conformada entre los denunciantes y Villa Club, por lo que el Banco carece de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento.

Fundamentos de Derecho:

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

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. (Código de Protección y Defensa Del Consumidor Ley N° 29571, 2010, art.121).

- **Artículo 233.- Prescripción**

233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio de los plazos para la prescripción de las demás responsabilidades que la infracción pudiera ameritar. (Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, 2001, art. 233.1).

- **Artículo 427.-** El juez declarará la improcedencia de la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar. (Texto Unico Ordenado del Código Procesal Civil Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, 1993, art. 427.1).

### Principales Medios Probatorios:

- Panel Publicitario en el que informan que el Banco financió el proyecto mas no son la empresa encargada de la construcción del inmueble.

#### B) DESCARGOS DE VILLA CLUB S.A.

Mediante Resolución N° 04, de fecha 14 de noviembre de 2016, la Secretaría Técnica, entre otros, declaró en rebeldía a Villa Club, puesto que no cumplió con formular sus descargos dentro del plazo establecido por el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807 Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

No obstante, mediante escrito de fecha 15 de noviembre de 2016, Villa Club formuló sus descargos mencionando lo siguiente:

- Que, mediante Expediente N° 122-2014/ILN-CPC-SIA, la Comisión inició procedimiento de oficio contra Villa Club, en el cual se analizaron los problemas de idoneidad e información vinculados a los servicios de saneamiento en el proyecto Villa Club 4, reconociendo que, respecto a aquellos contratos de compraventa suscritos antes de octubre del 2012, habría operado la prescripción.
- Que, respecto de la imputación de cargos por haber entregado un inmueble que no contaba con los servicios de Sedapal, esta sería a consecuencia de no haber informado sobre esta situación a los denunciante antes de la celebración del contrato de compraventa.
- Que, al momento de la interposición de la denuncia (16 de junio de 2016) la potestad para sancionar habría prescrito, puesto que los denunciante suscribieron el contrato de compraventa el 30 de agosto de 2012.
- Que, los denunciante, indicaron a través de su escrito de subsanación que tomaron conocimiento de los desperfectos del inmueble el día 5 de enero de 2014, siendo que aún en el supuesto que la Comisión considerase que la infracción se habría configurado en dicha fecha, también resultará aplicable la prescripción.
- Que, en el supuesto que la Comisión desestime la solicitud de prescripción,

solicitaron se considere como parte de su defensa los argumentos y material probatorio presentados durante la tramitación del Expediente N° 122-2014/ILN-CPC-SIA, debiendo ponderarse la observancia del principio non bis in idem.

- Que, respecto de la imputación de cargos por las fisuras y rajaduras en las paredes, los denunciantes señalaron que tomaron conocimiento de dichos defectos el 05 de enero de 2014. En tal sentido, al momento de la interposición de la denuncia, la potestad para sancionar habría prescrito.
- Que, desde la recepción del inmueble, los denunciantes presentaron diversas solicitudes de atención a Villa Club, a fin de reportar la aparición de fisuras y rajaduras en su inmueble, las mismas que fueron atendidas con anterioridad a la interposición de la denuncia:
  - (i) Solicitud del 22 de setiembre de 2014, la cual fue atendida y cuyas obras concluyeron el 7 de octubre de 2014 con la firma y conformidad del propietario.
  - (ii) Solicitud del 17 de octubre de 2014, la cual fue atendida y cuyas obras concluyeron el 6 de noviembre de 2014 con la firma del propietario en señal de conformidad.
  - (iii) La solicitud del 5 de enero de 2015, la cual fue atendida y cuyas obras concluyeron el 23 de mayo de 2015, con la firma del propietario en señal de conformidad.
- Que, respecto de las nuevas fisuras aparecidas el 24 de noviembre de 2015, los denunciantes no presentaron medio probatorio alguno que acredite que dichos defectos persistan.
- Que, de constatarse que el inmueble a la fecha presentase fisuras o rajaduras, estas no deberían ser consideradas como un defecto de edificación, puesto que las mismas no son resultado de una falla de construcción, sino corresponden a una reacción habitual del proceso constructivo de cualquier inmueble.
- Que, solicitaron a la Comisión que se le permita ingresar al inmueble, a fin de verificar la existencia de los desperfectos denunciados.

### Fundamentos de Derecho:

- Principio establecido en el numeral 11 del artículo 230 de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General. Modificado por el Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272:

11. Non bis in idem. - No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento. (Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, 2001, art. 230.11)

### Principales Medios Probatorios:

- Publicidad correspondiente del proyecto Villa Club 4.
- Copia de la Licencia de Habilitación Urbana y Conformidad de obra del proyecto Villa Club 4.

## 1.2.2. SINTESIS DE LOS DESCARGOS RESPECTO DE LA SEGUNDA IMPUTACION DE CARGOS.

### A) DESCARGOS DE VILLA CLUB S.A.

En virtud de la Resolución N° 5 de fecha 15 de noviembre de 2016, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi amplió los cargos de la denuncia contra Villa Club, con fecha 30 de noviembre de 2016, Villa Club presentó sus descargos; manifestando lo siguiente:

- Que, los denunciantes no presentaron medio probatorio que acredite que las fisuras o rajaduras cuestionadas persistan a la fecha y menos que estas sean estructurales o comprometan la estabilidad del inmueble.
- Que, los denunciantes en los años 2014 y 2015 solicitaron diferentes atenciones, siendo que la solicitud más reciente fue en mayo del año 2015, la cual fue subsanada con anterioridad a la fecha de interposición de la denuncia.

- Si bien los denunciantes presentaron informes emitidos por Defensa Civil, estas inspecciones no fueron realizadas en la vivienda de los denunciantes.
- Que, en un procedimiento distinto, la Comisión, luego de valorar los referidos informes, concluyó que los informes emitidos por Defensa Civil no probaban que existían fisuras estructurales en las viviendas inspeccionadas por Defensa Civil.
- Finalmente, solicitaron ingresar al inmueble a fin de subsanar cualquier factor que pudiese hallarse. Asimismo, solicitaron que el Indecopi realice una visita de inspección sobre el inmueble de los denunciantes, a fin de conocer la situación actual del inmueble.

#### A) DESCARGOS DEL BANCO:

En virtud de la Resolución N° 5 de fecha 15 de noviembre de 2016, mediante la cual la Secretaría amplía los cargos de la denuncia contra el Banco, con fecha 9 de diciembre de 2020, el Banco presentó sus descargos; manifestando lo siguiente:

- Que, los señores Pinillos suscribieron el contrato de financiamiento en el año 2013, en el cual se les habría informado sobre las condiciones a las cuales se acogerían con el crédito hipotecario, entre ellos la tasación del inmueble. En esa línea, habiendo transcurrido más de dos años desde que los denunciantes tenían conocimiento respecto a dicha tasación, la potestad para conocer el hecho denunciado en su contra debe ser declarado prescrito.

#### 1.2.3. SINTESIS DE LA SOLICITUD DE MEDIDA CAUTELAR

Con fecha 24 de noviembre de 2016, los denunciantes solicitaron que en calidad de medida cautelar se ordene a Villa Club lo siguiente:

- (i) Que, ponga a su disposición un inmueble de similares características al que es objeto de denuncia; y,
- (ii) Asuma el pago de las cuotas de su crédito hipotecario.

#### 1.2.4. SINTESIS DEL RECURSO DE APELACION PRESENTADO POR VILLA CLUB

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807 – Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con fecha 26 de diciembre de 2016, Villa Club interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final 1052-2016/ILN-CPC de fecha 07 de diciembre de 2016, en virtud de los siguientes fundamentos:

- Que, en su escrito de descargos no aceptó que las fisuras y rajaduras persistían en el inmueble; por el contrario, únicamente evidenció que los denunciados no presentaron ningún medio probatorio que acreditara que luego de las reparaciones efectuadas en el inmueble, hubieran aparecido nuevamente dichas fisuras.
- Que, en el año 2015, los denunciados solicitaron la realización de diversos trabajos de reparación en el inmueble, los mismos que fueron efectuados sin ningún inconveniente y a total satisfacción de estos.
- Que, a efectos de determinar la existencia de los desperfectos alegados por los denunciados, correspondía que la Comisión realizara una diligencia de inspección en el inmueble materia de denuncia; sin embargo, y pese a que fue solicitado, dicho requerimiento no fue atendido.
- Que, la Comisión no justificó la ponderación económica de las expectativas del consumidor. Asimismo, se advierte la falta de aplicación del Principio de Razonabilidad y del Principio de Predictibilidad, toda vez que, en otros pronunciamientos, la multa aplicada fue de 0,50 UIT.

## **2. IDENTIFICACION Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE**

### **2.1. IDENTIFICACION DE LOS PROBLEMAS JURIDICOS DE LA DENUNCIA**

#### **2.1.1. IMPUTACION DE CARGOS:**

Mediante Resolución N° 2, de fecha 12 de octubre de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, en adelante

la "Secretaría" resolvió entre otros, admitir la denuncia presentada por los señores Pinillos contra Villa Club; y, el Banco en los siguientes términos:

- (a) Villa Club S.A. habría vendido a los denunciados un inmueble carente de idoneidad, por cuanto presentaría fisuras y rajaduras en las paredes; y, falta de los servicios de agua y desagüe provistos por Sedapal; lo que constituye una posible infracción al artículo 19° del Código.
- (b) Banco de Crédito del Perú habría financiado a los denunciados la compra de su inmueble ubicado en el Proyecto Inmobiliario "Villa Club 4", a pesar de que conocía que el inmueble carecía de idoneidad; lo que constituye una posible infracción al artículo 19° del Código.

#### 2.1.2. AMPLIACION DE CARGOS:

Mediante Resolución N° 5, de fecha 15 de noviembre de 2016, la Secretaría resolvió entre otros, ampliar la imputación de cargos efectuada contra Villa Club y el Banco en los siguientes términos:

- (a) Villa Club habría vendido a los denunciados un inmueble que presentaría fisuras y rajaduras estructurales; lo que constituye una posible infracción al artículo 19° del Código.
- (b) El Banco habría tasado el inmueble adquirido por los denunciados a pesar de que no se encontraba independizado; lo que constituye una posible infracción al artículo 19° del Código.

En ese sentido, de la revisión de la denuncia, así como de las Resoluciones N° 2 y 5 emitidas por la Comisión, se ha logrado identificar tres ítems jurídicos relevantes que serán analizados en los siguientes párrafos, relacionados con la figura de la prescripción; la vulneración del artículo 19 del Código, y, la legitimidad para obrar, los cuales desarrollaré en los siguientes párrafos.

## **2.2. ANALISIS DE LOS PROBLEMAS JURIDICOS DE LA DENUNCIA**

### 2.2.1. ASPECTOS PREVIOS:

Habiendo identificado las principales cuestiones jurídicas en el presente

procedimiento, resulta importante desarrollar algunos conceptos trascendentales en materia de protección al consumidor, con la finalidad de comprender los alcances generales de la norma; y, en específico en qué contexto es posible recurrir ante la vía administrativa, en este caso el Indecopi, para la protección de los derechos de los consumidores.

Al respecto, partiremos mencionando sobre la competencia del Indecopi para conocer el presente procedimiento. En ese sentido, el Código, establece que el Indecopi es la autoridad de consumo con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el mismo (Ley N° 29571, 2010). Conforme a ello, el Indecopi es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores; de esta manera en caso de conocer alguna vulneración a los derechos del consumidor, será a través de los procedimientos administrativos, la autoridad encargada de analizar los hechos cuestionados; y, de comprobarse la vulneración, emitirá las sanciones correspondientes al proveedor infractor.

Cabe precisar que, para que el Indecopi investigue los hechos cuestionados y en logre emitir un pronunciamiento al respecto, es necesario que previamente se identifiquen los elementos correspondientes. En esa línea, es importante delimitar el ámbito de aplicación del Código, el cual supone la protección al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta, en el territorio nacional (Ley N° 29571,2010). En esa línea, el Código hace referencia a tres elementos importantes dentro del ámbito de su aplicación, estos son (i) consumidor; (ii) proveedor; y, (iii) la relación de consumo. El primer elemento, según la definición establecida en el Código los consumidores o usuarios son aquellas personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, productos o servicios, como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. (Ley N° 29571,2010, Art. IV.1). En tal sentido, únicamente las personas que se ajusten a esta definición de consumidor establecida en el Código podrán solicitar la tutela de sus derechos ante el

Indecopi.

Por otro lado, los proveedores se encuentran definidos como aquellas 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. (Ley N° 29571,2010, Art. IV.2). En consecuencia, el Indecopi de manera previa al inicio de cualquier procedimiento sancionador contra de un proveedor, deberá verificar previamente, si este se encuentra dentro de la calificación establecida por el Código. Finalmente, el elemento más importante para poder acceder a la protección de derechos a través de los procedimientos seguidos ante el Indecopi es la relación de consumo, puesto que el Código protege las condiciones establecidas en mérito de esta relación. Conforme a ello, el Código define a la relación de consumo, como una relación en la que un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. (Ley N° 29571,2010, Art. IV.5).

En consecuencia, podemos advertir que, al configurarse estos tres elementos, el Indecopi será competente para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código. De esta manera, habiendo delimitado el ámbito de aplicación del Código, procederemos a analizar los principales problemas jurídicos en cada etapa del presente procedimiento administrativo.

Al respecto, tal como se advierte en el presente procedimiento, los señores Pinillos formularon denuncia ante la Comisión, contra Villa Club y el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código. En ese sentido, se advierte una primera cuestión materia de análisis relacionada a la vulneración del artículo 19° del Código. No obstante, antes de desarrollar la supuesta vulneración de los artículos antes mencionados, resulta importante evaluar si la denuncia contra Villa Club y el Banco corresponde ser tutelado por el Indecopi. Así, tal como se mencionó anteriormente, existen tres elementos importantes que configuran una protección para los consumidores, estos son (i) consumidor; (ii) proveedor; y, (iii) la relación de consumo. En consecuencia, evaluaremos cada uno de estos elementos en

los hechos denunciados contra ambos proveedores.

(a) Relación de consumo entre los denunciantes y Villa Club:

La denuncia presentada por los señores pinillos contra Villa Club consistió en una supuesta vulneración del artículo 19° Código puesto que Villa Club les habría vendido un inmueble carente de idoneidad. En consecuencia, de la revisión de los medios probatorios presentados en la denuncia, se advierte que con fecha 30 de agosto de 2012 los señores pinillos suscribieron el Contrato de Compra Venta de Bien Futuro con Villa Club.

Ante ello se advierte una clara relación de consumo; ya que los denunciantes como consumidores adquirieron el inmueble materia de denuncia como destinatarios finales por parte del proveedor "Villa Club" a cambio de una contraprestación. En consecuencia, los señores Pinillos se encuentran dentro de la definición de consumidores establecida en el Código.

(b) Relación de consumo entre los denunciantes y la entidad financiera:

Respecto del Banco, la denuncia versa sobre una supuesta infracción del artículo 18 del Código, ya que el Banco habría financiado la compra del inmueble materia de denuncia a pesar de que conocía que dicho inmueble carecía de idoneidad, asimismo el Banco habría tasado el inmueble a pesar de que no se encontraría independizado. Así, de la revisión de los medios probatorios, con fecha 18 de diciembre de 2013 los señores Pinillos celebraron un contrato de financiamiento con el Banco. En consecuencia, se advierte una clara configuración de relación de consumo, puesto que los denunciantes como consumidores adquirieron el servicio financiero de crédito por parte de la entidad financiera, a cambio de una contraprestación.

## 2.2.2. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURIDICOS DE LA DENUNCIA:

Ahora bien, habiendo delimitado el contexto de una válida relación de consumo, resulta importante analizar previamente si el Indecopi es competente para pronunciarse sobre el fondo de los hechos denunciados. En este contexto, es importante separar los hechos materia de denuncia a fin de observar si los mismos se encuentran dentro de la figura de la prescripción administrativa, así tenemos los siguientes cargos imputados:

- (i) Art. 19°: Villa Club habría vendido a los denunciantes un inmueble carente de idoneidad por cuanto presentaría los siguientes defectos:
- Fisuras y rajaduras de carácter estético.
  - Fisuras y rajaduras estructurales.
  - Falta de los servicios de agua y desagüe brindados por Sedapal.
- (ii) Art. 19°: Banco de Crédito del Perú:
- Por financiar la adquisición del inmueble de los denunciantes pese a que el mismo presentaba defectos; y,
  - Por tasar el inmueble adquirido por los denunciantes pese a que no se encontraba independizado.

Cabe precisar que la figura de la prescripción de la infracción se encuentra considerada como un supuesto en el que el Indecopi no podrá pronunciarse sobre el fondo de la denuncia, puesto que después de transcurrido el plazo establecido en la norma, el Indecopi no será competente para analizar el fondo de la denuncia formulada por los consumidores. Dicho plazo se encuentra regulada en el artículo 121 del Código, en el cual se establece que las infracciones a los dos años contados a partir del día en que la infracción de hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Ahora bien, de la revisión de los fundamentos de hechos de los consumidores y de la naturaleza de los hechos denunciados, se advierte que no resulta posible conocer con exactitud la fecha en la que se cometieron los hechos antes mencionados o la fecha que habrían cesado; en consecuencia, el Indecopi en un procedimiento distinto resolvió que, a efectos de determinar el plazo de prescripción en cuyos procedimientos de parte en donde se haya verificado que el consumidor no conoció o no pudo conocer la infracción dentro de los dos años siguientes a su ocurrencia, el plazo de la prescripción administrativa deberá computarse a partir del conocimiento de la conducta infractora, o de la posibilidad de conocimiento. (Indecopi, Res. 3855-2014/SPC-INDECOPI, 2014)

Al respecto, el Indecopi consideró analizar fechas distintas para determinar la

prescripción de cada hecho denunciado contra cada proveedor. En consecuencia, tal como analizaremos a continuación:

(a) Denuncia contra villa club por las fisuras y rajaduras estéticas y estructurales; y, la falta de agua y desagüe en el inmueble:

De la revisión de la subsanación de la denuncia los denunciantes manifestaron que habrían tomado conocimiento de dichos defectos el 5 de enero de 2014, puesto que habría sido el día en el que presentaron el primer reclamo relacionado con dichos defectos denunciados.

Sin embargo, ello no resultaba lógico ya que el para el 5 de enero de 2014 los denunciantes no contaban con el inmueble aún. En ese sentido, de la revisión de los medios probatorios presentados por los denunciantes; y, así como de Villa Club, se advierten tres posibles fechas en las cuales los denunciantes podrían haber tomado conocimiento de estos hechos, los cuales señalamos a continuación:

- (i) El 5 de enero de 2014, fecha en la que presentaron el primer supuesto reclamo o reporte de atención.
- (ii) Mediante el programa de televisión emitido el 23 de abril de 2014, en la cual se habría difundido los serios problemas de habitabilidad del proyecto Villa Club 4.
- (iii) En la fecha de recepción del inmueble materia de denuncia, el 16 de setiembre de 2014.

Así, respecto de las fisuras y rajaduras de carácter estético y estructurales se consideró como fecha en la que los denunciantes tomaron conocimiento de dichos defectos el día de la entrega del inmueble, esto es el 16 de setiembre de 2014. En ese sentido, debido que la denuncia fue formulada el día 16 de junio de 2016, los denunciantes se encontraban dentro del plazo para interponer la denuncia sobre estas infracciones pasibles de sanción. Así, el Indecopi pudo analizar el fondo de la controversia por los desperfectos relacionados a las fisuras y rajaduras de carácter estético y estructural que presentaría el inmueble.

Sin embargo, respecto de los defectos por la falta de agua y desagüe, el

Indecopi consideró como fecha en la que los denunciantes tomaron conocimiento de dichos defectos el día 5 de enero de 2014 de conformidad con lo manifestado por los denunciantes. En consecuencia, había configurado la figura de la prescripción de la infracción al haber transcurrido el plazo de dos años para que los denunciantes interpusieran la denuncia respectiva.

(b) Denuncia contra el banco por financiar la adquisición del inmueble pese a que el mismo presentaba defectos; y, por tasar el inmueble adquirido por los denunciantes pese a que no se encontraba independizado:

En este extremo de la denuncia se consideró como fecha en la cual se habría consumado dichas infracciones a la firma del contrato de financiamiento, esto es el 18 de diciembre de 2013; de esta forma, a la fecha de la interposición de la denuncia ya había transcurrido el plazo para que el Indecopi pueda pronunciarse sobre estos hechos.

En ese orden de ideas, se concluye que el Indecopi únicamente pudo conocer sobre la presunta infracción del artículo 19° del Código por parte de Villa Club, en los extremos referidos de las fisuras y rajaduras de carácter estético y estructurales del inmueble. De esta forma, resulta importante analizar el deber de idoneidad, el cual ha sido desarrollada por La Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la Sala) en un en el Expediente N° 3612-2009/CPC, estableciendo lo siguiente:

El concepto que subyace a la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la correspondencia entre la satisfacción de las expectativas del consumidor y la realidad del bien o servicio adquirido. Se intenta así proteger a los consumidores de las posibles defraudaciones, generadas por la desigualdad informativa entre proveedores y consumidores, desigualdad que es el fundamento último de las legislaciones de Protección al Consumidor. (Resolución N° 1578-2012/SC2-INDECOPI, 2012)

En ese sentido, se advierte que el deber de idoneidad se encuentra relacionado con el deber de Villa Club de entregar a los consumidores un producto idóneo, esto es el inmueble materia de compraventa. Dicho ello, la Comisión realizó un análisis diferenciando de las fisuras y rajaduras de carácter estético; y, las

fisuras y rajaduras de carácter estructural en el inmueble. En consecuencia, desarrollaremos cada infracción, los cuales desarrollaremos a continuación:

(a) Respecto de las fisuras y rajaduras de carácter estético:

Los señores Pinillos indicaron en su denuncia que en virtud del contrato de compra venta de bien futuro, con fecha 16 de setiembre de 2014 habrían recibido el inmueble por parte de Villa Club conforme se advierte en el Acta de Entrega debidamente suscrita por las partes. Cabe mencionar que en dicha Acta no se consignó observación alguna por parte de los denunciantes.

No obstante, según señalaron los denunciantes, estos se habrían percatado que dicho inmueble presentaba fisuras y rajaduras en las paredes por la poca cimentación, por lo cual presentaron diversas solicitudes de atención ante Villa Club; sin embargo, el proveedor no habría cumplido con la reparación correspondiente. Asimismo, habrían aparecido nuevas fisuras a partir del 24 de noviembre de 2015. A fin de acreditar lo manifestado, los denunciantes presentaron como medios probatorios diversos documentos de solicitudes de atención.

Ante ello, Villa Club en su escrito de descargos manifestó que habrían cumplido con atender de forma oportuna todos los reportes de atención solicitados por los denunciantes con relación de las fisuras y rajaduras presentadas en el inmueble, los cuales se detalla a continuación:

- (i) Solicitud del 22 de setiembre de 2014, la cual fue atendida y cuyas obras concluyeron el 7 de octubre de 2014 con la firma y conformidad del propietario.
- (ii) Solicitud del 17 de octubre de 2014, la cual fue atendida y cuyas obras concluyeron el 6 de noviembre de 2014 con la firma del propietario en señal de conformidad.
- (iii) La solicitud del 5 de enero de 2015, la cual fue atendida y cuyas obras concluyeron el 23 de mayo de 2015, con la firma del propietario en señal de conformidad.

Asimismo, respecto de las supuestas nuevas fisuras aparecidas a partir del 24

de noviembre de 2015, los denunciantes no habrían presentado medios probatorios que acrediten dichos defectos. Por otro lado, indicaron que de constatarse que el inmueble presente fisuras o rajaduras estos no deberían ser considerados como un defecto de edificación ya que corresponden a una reacción habitual del proceso constructivo de cualquier inmueble. A fin de acreditar lo mencionado, adjuntó un informe elaborado por Prisma, el cual determinaría que la presencia de defectos en los inmuebles evaluados formaba parte del proceso constructivo normal.

No obstante, el informe antes mencionado carece de valor probatorio para el caso en concreto ya que en dicho documento no se determina que la inspección realizada por la empresa Prisma se realizó en el inmueble materia de denuncia. En consecuencia, el proveedor no presentó medios probatorios idóneos a fin de rebatir la imputación de cargos. Más aún se observa que el proveedor reconoció que el inmueble presentaba defectos los cuales fueron presuntamente atendidos por el mismo. En consecuencia, la Comisión mediante Resolución Final N° 1052-2016/ILN-CPC declaró fundado este extremo de la denuncia.

(b) Respecto de las fisuras y rajaduras de carácter estructural:

Los denunciantes manifestaron en su escrito de denuncia que el inmueble presentaba fisuras y rajaduras estructurales. En consecuencia, a fin de acreditar lo manifestado, adjuntaron los siguientes medios probatorios:

- I. Carta N° 071-2014-SGDC/MDC que contiene el Informe 37-2014-VAMA-SGDC/MDC emitido por la Sub Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Carabaylo.

Al respecto, cabe mencionar que dicho informe está dirigido a la señora Silva Huaman Roberto quien no forma parte de la denuncia. En dicha carta la referida Municipalidad comunica a dicha persona que la inspección técnica domiciliaria se realizó en un inmueble distinto del inmueble materia de la presente denuncia. Es decir, la evaluación realizada por la Municipalidad no corresponde ni analizan el inmueble de los señores Pinillos; en consecuencia, dicho informe carece de

valor probatorio ya que no acredita que el inmueble de los señores Pinillos presenten fisuras y rajaduras de carácter estructural.

II. Resoluciones N° 189-2015/ILN-CPC y N° 1435-2014

Al respecto, dichas resoluciones fueron emitidas en un procedimiento distintito a la presente denuncia. En consecuencia, estos documentos carecen de valor probatorio a efectos de determinar la responsabilidad del proveedor denunciado en este extremo de la denuncia. En ese sentido, la Comisión mediante Resolución Final N° 1052-2016/ILN-CPC declaró infundada este extremo de la denuncia, puesto que los denunciados no presentaron medio probatorio alguno que acredite este hecho denunciado.

**3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.**

De la valoración del expediente y habiendo revisado los escritos y resoluciones emitidas por las instancias pertinentes, teniendo en cuenta los medios de pruebas presentados y la aplicación del Código, señalaré mi posición respecto de las resoluciones de primera y segunda instancia emitidas en el desarrollo del procedimiento sancionador.

3.1. Mediante Resolución Final N° 1052-2016/ILN-CPC de fecha 07 de diciembre de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi resolvió, entre otros:

- Primero: Declarar improcedente la denuncia, interpuesta por los consumidores contra Villa Club S.A. por posible infracción al artículo 19 del Código en el extremo referido a los supuestos defectos en el inmueble de los consumidores (falta de de agua y desagüe brindados por Sedapal), debido a que la potestad sancionadora del Indecopi había prescrito;
- Segundo: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por los consumidores contra el Banco de Crédito del Perú, por posible infracción del artículo 19° del Código, en los extremos referidos por

haber financiado la adquisición del inmueble de los denunciantes pese a que el mismo presentaba defectos; y, por tasar el inmueble adquirido por los denunciantes pese a que no se encontraba independizado, debido a que la potestad sancionadora del Indecopi había prescrito;

- Tercero: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los consumidores contra Villa Club S.A., por infracción al artículo 19° del Código, en el extremo referido a la existencia de fisuras y rajaduras de carácter estético, en el inmueble de los consumidores, sancionándola con una multa de 1 UIT;
- Cuarto: Declarar infundada la denuncia interpuesta por los consumidores contra Villa Club S.A. por posible infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a la existencia de fisuras y rajaduras estructurales, en el extremo referido a la supuesta existencia de fisuras y rajaduras de carácter estructural en el inmueble de los consumidores, toda vez que ello no quedó acreditado;
- Quinto: Denegar las medidas correctivas solicitadas por los consumidores;
- Sexto: Ordenar a Villa Club S.A. en calidad de medida correctiva de oficio que en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con reparar las fisuras existentes en el inmueble de los consumidores (ubicadas en el dintel de cocina y fachada);
- Noveno: Ordenó a Villa Club cumplir con cancelar, a favor de los denunciantes las costas y costos que se hubieran originado en el presente procedimiento.
- Décimo Primero: Remitir copia de la presente Resolución al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para que tome las acciones que estime convenientes dentro del ámbito de su competencia.

Respecto de la Resolución de primera instancia, me encuentro conforme en los extremos primero y segundo, referidos a la prescripción de los hechos materia de denuncia, puesto que a pesar de no contar con fechas exactas de la comisión

de las infracciones o desde que estas cesaron; la Comisión realizó un análisis propio, válido y sobre todo razonable por cada hecho denunciado a fin de computar el plazo desde que los consumidores pudieron advertir de los hechos materia de imputaciones.

Asimismo, me encuentro conforme con el extremo cuarto de la mencionada Resolución, es decir en relación con los defectos estructurales en el inmueble, puesto que la Comisión fundamentó su decisión de declarar infundada la denuncia debido a la falta de la carga de la prueba. Cabe mencionar que la carga de la prueba se encuentra establecida en el artículo 196 del Código de Procesal Civil, plenamente aplicable al caso de autos en virtud de lo dispuesto por su Primera Disposición Complementaria, en la cual señala expresamente que la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión (Texto Unico Ordenado del Código Procesal Civil Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, 1993, art. 196). Asimismo, también es importante tener en cuenta que dicha decisión se sustenta en el artículo 190 del Código Procesal Civil, mediante la cual se establece que los medios probatorios deben referirse a los hechos y a la costumbre cuando ésta sustenta la pretensión. Los que no tengan esa finalidad, serán declarados improcedentes (Texto Unico Ordenado del Código Procesal Civil Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, 1993, art. 196). Asimismo, dicha normativa guarda relación con lo establecido en el artículo 162° inciso 2) de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, la cual indica que la carga de la prueba corresponde a los administrados.

En consecuencia, en el presente caso correspondía a los señores Pinillos presentar los medios probatorios que acreditaran y/o lo relatado en su denuncia; sin embargo, no lo hicieron; y, por tanto, la Comisión declaró infundada la denuncia en dicho extremo.

No obstante, debo mencionar que no me encuentro conforme con el extremo tercero de la Resolución, referido a la existencia de fisuras y rajaduras de carácter estético, puesto que la Comisión fundamentó su decisión de declarar fundada la denuncia debido a que consideró que Villa Club, en su escrito de descargos, habría admitido la presencia de estos defectos en el inmueble; sin embargo, de la revisión de los medios probatorios presentados en la denuncia

se advierte que los denunciantes no presentaron medios probatorios que acreditaran que dichas reparaciones correspondían a defectos producto de un incorrecto proceso constructivo que sea determinante de responsabilidad de Villa Club. En consecuencia, no se pudo lograr determinar si dichos defectos correspondían a un hecho común producto del proceso constructivo o si estos correspondían a defectos producto de una falla en la edificación del inmueble.

Al respecto, considero que la Comisión debió realizar actuaciones adicionales de oficio o de parte con la finalidad de determinar el estado del inmueble, como por ejemplo la inspección por parte de una empresa y/o técnicos especializados, logrando determinar con ello, la existencia de ambos tipos de fisuras, tanto estéticas como estructurales; y, si estas correspondían a un proceso constructivo normal o si el proveedor habría construido un producto no idóneo para vivir.

3.2. Mediante Resolución N° 2778-2017/SPC-INDECOPI la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, resolvió entre otros:

- a) Revocar la Resolución N° 1052-2016/ILN-CPC de fecha 7 de diciembre de 2016, emitida por la Comisión en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código de Protección al Consumidor, respecto a la existencia de fisuras y rajaduras de carácter estético en el inmueble adquirido por los denunciantes; y, reformándola la declara improcedente, al haberse determinado la falta de interés para obrar de los denunciantes.
- b) Dejar sin efecto la Resolución N° 1052-2016/ILN-CPC, en los extremos referidos a la multa de 1 UIT impuesta a Villa Club, la medida correctiva ordenada, la condena de pago de costas y costos del procedimiento, el registro de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y, el envío de una copia de la resolución venida en grado al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Al respecto, debo indicar que, me encuentro conforme con la Resolución N° 2778-2017/SPC-INDECOPI emitida por la Sala, en todos sus extremos. Dicha decisión obedeció principalmente a la aplicación del Decreto Legislativo 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código, en diversos aspectos

procedimentales, dentro de ellos, la modificación del artículo 108° del Código en el cual se dispone la inclusión, como supuesto en el cual los consumidores carecerán de interés para obrar, la subsanación o corrección de las conductas infractoras con anterioridad a la notificación de imputación de cargos (Decreto Legislativo 1308, 2016). En consecuencia, si bien los denunciantes presentaron diferentes solicitudes de atención, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que la última solicitud de atención corresponde al día 23 de mayo de 2015, es decir con anterioridad a la presentación de la denuncia, no obstante, después de dicha fecha no se evidencia que los denunciantes hayan presentado solicitud de atención por supuestos defectos relacionados con las fisuras y rajaduras de carácter estético con fecha posterior a dicha reparación. En ese sentido, se determinó la falta de interés de los consumidores debido a que el proveedor subsanó la conducta infractora.

Sin embargo, considero que habría sido interesante para los efectos de la presente denuncia realizar una mayor actuación probatoria a fin de verificar la responsabilidad del proveedor.

#### **4. CONCLUSIONES**

En el presente procedimiento administrativo se advierten diferentes hechos denunciados por los señores Pinillos que podrían haberse configurado como infracciones y/o vulneraciones al Código; y en consecuencia la imposición de las sanciones correspondientes; sin embargo, como se ha observado, varios de ellos no se encuentran dentro del ámbito de protección del Código, ya que según el análisis realizado por el Indecopi operó la figura de la prescripción de la infracción.

En ese sentido, a fin de recurrir a la tutela de los derechos como consumidores; es decir, que los hechos que puedan considerarse como infracciones sean evaluados y resueltos conforme a derecho por la entidad competente, resulta importante advertir que no hayan transcurrido más de dos años de la infracción o desde que la misma haya cesado. Asimismo, en caso no se cuente con la fecha exacta, se debe advertir que no hayan transcurrido más de dos años desde que se tomó conocimiento de dichas infracciones o desde que pudo haber tomado conocimiento de las mismas.

Por otro lado, la carga probatoria resulta trascendental para la determinación de la responsabilidad administrativa del proveedor denunciado. En consecuencia, los consumidores deben acreditar sus afirmaciones que con medios probatorios válidos que fundamenten las posibles infracciones al Código, ya que la sola afirmación de hechos supone únicamente una declaración de parte. Asimismo, los proveedores, en el desarrollo del procedimiento administrativo, deben presentar medios probatorios a fin de deslindarse de responsabilidad de los hechos materia de denuncia o precisar en todo caso hechos que lo eximan de responsabilidad. En consecuencia, si las partes del procedimiento presenten diversos medios probatorios, el Indecopi tendrá mayores instrumentos para una mejor resolución del caso.

## 5. **BIBLIOGRAFIA**

- Congreso de la República. (02 de 09 de 2010). *Código de Protección y Defensa Del Consumidor Ley N° 29571*. Lima, Perú: Diario Oficial "El Peruano".
- Decreto Legislativo N° 807 - Facultades, Normas y Organización del INDECOPI. (18 de 04 de 1996). Presidente de la República ALberto Fujimori Fujimori. Lima, Perú: Diaro Oficial "El Peruano".
- Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444. (11 de 04 de 2001). La Comisión Permanente del Congreso de la República. Lima, Perú: Diario Oficial "El Peruano".
- Resolución N° 1578-2012/SC2-INDECOPI, Expediente 3612-2009/CPC (Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del INDECOPI 28 de mayo de 2012).
- Texto Unico Ordenado del Código Procesal Civil Resolución Ministerial N° 010-93-JUS. (22 de 04 de 1993). Ministerio de Justicia. Lima, Perú: Diario Oficial "El Peruano".

## 6. **ANEXOS**

- 6.1. Copia de la denuncia de fecha 16 de junio de 2016 presentada por el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez De Pinillos.
- 6.2. Copia de la Resolución N° 2, de fecha 12 de octubre de 2016 que inició el procedimiento administrativo sancionar contra la empresa Villa Club S.A. y Banco de Crédito del Perú.
- 6.3. Copia de los descargos, de fecha 4 de noviembre de 20116, presentados por la empresa Banco de Crédito del Perú S.A.

- 6.4. Copia de los descargos, de fecha 16 de noviembre de 2016, presentados por Villa Club S.A.
- 6.5. Copia de la Resolución N° 5 de fecha 15 de noviembre de 2016 que amplía la imputación de cargos contra Villa Club S.A. y el Banco de Crédito del Perú S.A.
- 6.6. Copia de los descargos, de fecha 30 de noviembre de 2016, presentados por Villa Club S.A.
- 6.7. Copia de los descargos, de fecha 9 de diciembre de 2016, presentados por el Banco de Crédito del Perú S.A.
- 6.8. Copia de la Resolución Final N° 1052-2016/ILN-CPC- INDECOPI (Resolución de 1ra. Instancia), de fecha 7 de diciembre de 2016.
- 6.9. Copia del recurso de apelación presentado por Villa Clubs S.A., de fecha 26 de diciembre de 2012.
- 6.10. Copia de la Resolución N° 2776-2017/SPC-INDECOPI (Resolución de 2da instancia), de fecha 20 de setiembre de 2017, que resuelve la solicitud de nulidad de la Resolución Final N° 1052-2016/ILN-CPC-INDECOPI.

- 1.1. COPIA DE LA DENUNCIA DE FECHA 16 DE JUNIO DE 2016 PRESENTADA POR EL SEÑOR JOSÉ DANIEL PINILLOS ROQUE Y LA SEÑORA MARÍA YSABEL AMADOR CHÁVEZ DE PINILLOS.

Secretario:  
Expediente: N°  
Cuaderno: PRINCIPAL  
Escrito: N° 1  
SUMILLA: DENUNCIA POR INFRACCIÓN  
AL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y  
DEFENSA AL CONSUMIDOR Y  
SEÑALAMIENTO DOMICILIO PROCESAL

SEÑORES INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE  
LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI) -  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

JOSE DANIEL PINILLOS ROQUE, identificado con DNI N° 42336893, y MARIA  
YSABEL AMADOR CHAVEZ DE PINILLOS, identificada con DNI N° 42128579,  
ambos con domicilio real, administrativo y concursal en Jr. Tacna N° 925, Distrito de  
Magdalena del Mar, Provincia y Departamento de Lima; a Ud., respetuosamente,  
decimos:

I.- Expresión concreta de lo pedido y nombre y dirección del denunciado:

En defensa de nuestros derechos de consumidor, presentamos denuncia por infracción  
de los Arts. 18 y 19 de la Ley N° 29571, para que se inicie el procedimiento  
administrativo SANCIONADOR en contra de la empresa PAZ CENTENARIO -  
GLOBAL S.A., con RUC 20492390098, con domicilio social en Avenida Camino Real  
N° 456, Torre Real, Oficina 1901, Piso 19, Distrito de San Isidro, Provincia y  
Departamento de Lima, debidamente representada por Henry José Ackermann García,  
identificado con DNI N° 10268523, y Alain Guillermo Di Natale Michieli, identificado  
con DNI N° 40315990; para que se ordene como medidas correctivas: a) La devolución  
del precio total del predio actualizado en el mercado inmobiliario o comercial  
correspondiente por la casa vivienda que compramos y por la cual asumimos una deuda  
hipotecaria, es decir, se nos devuelva los pagos realizados directamente a la denunciada  
y la deuda contraída de S/. 186,217.09, con sus correspondiente intereses o un producto  
(casa habitación) que valga el precio real que pagamos y cuente con agua y desagüe  
conectado a la RED pública de SEDAPAL; b) Que, el proveedor asuma todos los gastos

que ocasione la presentación de la presente denuncia y el pago de costas y costos del presente procedimiento concursal; en mérito a los siguientes fundamentos:

II.- Narración de los hechos que fundamentan la denuncia:

1. Que, a mediados del año 2012, acudimos al establecimiento de Villa Club, con la finalidad de comprar una casa para vivir junto a nuestra familia; siendo que, en un primer momento, se nos informó sobre el proyecto Villa Club I, el cual incluía seguridad las 24 horas del día, piscina, canchas deportivas, parques y veredas; así como electricidad, desagüe y agua potable conectadas a la RED de SEDAPAL.

2) Que, en virtud de la información recibida, suscribimos con la denunciada el contrato de compraventa de bien futuro N° VCCU-984, de fecha 30 de Agosto del 2012, su Anexo A, y el testimonio de escritura pública de compra venta de bien futuro, préstamo hipotecario y fianza solidaria, de fecha 31 de Diciembre del 2013, otorgado por PAZ CENTENARIO – GLOBAL S.A., ante Notario Público de Lima – Abogado Dr. Francisco Rafael Banda Gonzalez, referente al bien inmueble futuro constituido por la CASA “NEW LUNA 2”, ubicada en el Lote 13, Manzana “P”, Urb. Villa Club de Carabayllo 4<sup>ta</sup> Etapa, Distrito de Carabayllo, Provincia y Departamento de Lima, valorizado en el precio de S/. 186,217.09, y por la cual pagamos como cuota inicial la suma de dinero de S/. 18,621.71, y el saldo financiado de S/. 167,595.39, producto del crédito hipotecario otorgado por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, por cuanto se nos informó por parte de la denunciada (proveedor) que la casa (producto) tenía todas las especificaciones técnicas generales de contar con los servicios de agua y desagüe conectadas a la RED de SEDAPAL, como así consta de su propaganda y del contrato de compraventa inserto. No obstante mediante correo electrónico, de fecha 23 de Abril del 2014, nos enteramos reportaje difundido en el programa Cuarto Poder del Canal América TV de los serios problemas de habitabilidad de sus proyectos inmobiliarios y luego de entregarnos el bien materia de compraventa con acta de entrega – recepción, pudimos comprobar de una serie de defectos en todas las casas de Villa Club incluida la nuestra porque comenzó a presentar (rajaduras estructurales por la poca cimentación y sobre todo que no cuenta con agua y desagüe conectada a la RED de SEDAPAL) así como en el mismo proyecto, según nuestros reclamos del 5 de Enero del 2014, y subsiguientes, fecha en que aparecieron las fisuras y antes rajaduras.

3. Que, en relación a las fisuras estructurales estos no han sido subsanadas por el proveedor, como consta de los reclamos después del primero antes señalado, más aun

han aparecido nuevas que no son del simple tarrajeo como ellos aducen, sino que el mismo producto se viene hundiendo y lo más tangible que no cuenta con agua y desagüe conectadas a la RED pública de SEDAPAL; lo que convierte al producto no en una casa habitación urbana, sino en un terreno rústico sin servicios públicos. Producto que no adquirimos y mucho menos nos hipotecamos, habiéndose infringido los Arts. 18 y 19 de la Ley N° 29571 "Código de Protección y Defensa del Consumidor".

4. A la fecha nos hemos vistos obligados a adquirir nuevas deudas para poder honrar las obligaciones que asumimos para la compra de una casa que no es idónea porque no cuenta con las cualidades para ser tal, como nos ofrecieron mediante su propaganda y compramos, siendo inútil dicho producto por no poder venderlo, ni arrendarlo como casa porque no cuenta con AGUA Y DESAGÜE; por lo que solicitamos como medidas:

- a) la devolución del precio total del predio actualizado en el mercado inmobiliario o comercial correspondiente por la casa vivienda que compramos y por la cual asumimos una deuda hipotecaria, es decir, se nos devuelva los pagos realizados directamente y la deuda contraída, con sus correspondiente intereses y/o;
- b) se nos entrega un bien casa con las características ofertadas, que no pongan en riesgo nuestras vidas y cuente con todos los servicios de agua y desagüe;
- c) que el proveedor asuma el pago de las cuotas por el crédito para la compra del bien; y,
- d) que el proveedor denunciado asuma todos los gastos de la presente denuncia y el pago de costas y costos de la presente denuncia.

### III.- Fundamentación jurídica:

1. En los Artículos 18 y 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece el concepto de idoneidad que corresponde entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo ofrecido mediante su publicidad e información transmitida, en referencia a las características y naturaleza del producto, el precio, entre otros factores; y la obligación de los proveedores de responder por la idoneidad de sus productos debido a la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y éstos.

### IV.- Medios probatorios y anexos:

- 1-A Copia notarial del testimonio de escritura pública.
- 1-B.- Copia del contrato de compra venta, anexo.
- 1-C.- Copia de minuta.

- 1-D.- Copia de acta de entrega y recepción.
- 1-E.- Copias de recibos.
- 1-F.- Copia de HR y PU de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.
- 1-G.- Copia de reclamaciones, solicitudes y carta notarial
- 1-H.- Copia de la Resolución de Recepción de Obras de Habilitación Urbana "Resolución de Gerencia N° 303-2013/GDUR-MDC", de fecha 8 de Marzo del 2013, y del Informe N° 037-2014-VA MA-SGDC-MDC, de fecha 26 de Agosto del 2014, de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, e Informe 025-2015/LJRS.
- 1-I.- Copias de las Cartas N° 2843-2010-EGP-N, de fecha 27 de Diciembre del 2010, N° 590-2012-EGP-N, de fecha 1 de Marzo del 2012, N° 962-2013-EGP-N, de fecha 19 de Abril del 2013, de SEDAPAL.
- 1-J.- Copia del Oficio N° 2736-2014-DSBHAZ-DESA-DG-DISA-II-LS/MINSA, de fecha 12 de Agosto del 2014.
- 1-K.- Copia de las actas de inspección y Resolución Final N° 189-2015/ILN-CPC, de INDECOPI SEDE LIMA NORTE y de la resolución de medida cautelar recaída en el expediente N° 231-2014/ILN-CPC.
- 1-L.- Copia de la carta y oficios con el Informe N° 126-2015-ET-N, SEDAPAL.
- 1-M.- Copia de correo electrónico.
- 1-N.- Carta N° 0130-2015/CP/CDL/CIP.
- 1-O.- Copias de DNI.
- 1-N.- Pago por derecho TUPA.

POR LO EXPUESTO:

A UD. pedimos dar al presente proceso el trámite que le corresponda conforme a ley.

Lima, 17 de Mayo del 2016

  
Fernando H. Gordillo Ayo  
ABOGADO - MASTER  
CAL. 16603

  
JOSE DANIEL PINILLOS ROQUE  
DNI N° 42336893

  
MARIA YSABEL AMADOR CHAVEZ DE PINILLOS  
DNI N° 42128579,

ABOGADOS  
Telefax 263-3099  
Celular 992329986/948861334  
E-mail:fergoayo@yahoo.com

Indecopi  
RECIBIDO

1  
2/5 0.70

SEP 15 11:37  
398  
MESA DE  
SECRETARÍA

008491

Secretario Técnico: Daniel Navarro Reto  
Expediente: N° 165-2016/ILN-CPC  
Código: 16241971  
Cuaderno: PRINCIPAL  
Escrito: N° 2  
Sumilla: SUBSANACIÓN

15 SET. 2016

A LA SECRETARIA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

JOSÉ DANIEL PINILLOS ROQUE y MARÍA YSABEL AMADOR CHAVEZ DE PINILLOS, en la DENUNCIA formulada contra VILLA CLUB S.A.; atentamente digo:

I.- PETITORIO:

Que, al amparo del Art. 113 de la Ley N° 27444, concordado con el Texto Único de Procedimientos Administrativos - (TUPA) Comisión de Protección al Consumidor (CPC). CUMPLO: Con Subsana las observaciones advertidas en nuestra denuncia, de fecha 16 de Junio del 2016, dentro del plazo de los dos (2) días de recibida la cedula de notificación, de fecha 29 de Agosto del 2016, conteniendo la Resolución N° 1, su misma fecha, notificada el 13 de Setiembre del 2016; precisando lo siguiente:

I.- SUBSANACIÓN:

1. En cuanto a que precisemos en qué fecha tomamos conocimiento que en nuestro inmueble CASA NEW LUNA 2, ubicado en el Lt. 13, Mz. "P", Urb. "Villa Club de Carabayllo 4° Etapa", Distrito de Carabayllo, Provincia y Departamento de Lima, se presentaron los siguientes defectos: (i) fisuras y rajaduras en las paredes; y, (ii) falta de agua y desagüe provistos por Sedapal; cumplimos con precisar conforme a las fotografías y reclamos que la fecha de toma de conocimiento es a partir del 5 de Enero del 2014, al 24 de Noviembre del 2015, según consta de las reclamaciones del reporte de servicio Post-Venta y del reclamo en el Libro de Reclamaciones (Hoja de Reclamaciones N° 05) de la denunciada.

Fecha  
↓

2. En cuanto a que precisemos en qué fecha se habrían presentado las “nuevas” fisuras estructurales que se manifiesta en el punto 3 de nuestra denuncia, de fecha 16 de Junio del 2016, en nuestro inmueble CASA NEW LUNA 2, ubicado en el Lt. 13, Mz. “P”, Urb. “Villa Club de Carabayllo 4° Etapa”, Distrito de Carabayllo, Provincia y Departamento de Lima; cumplimos con precisar conforme a las fotografías y reclamo en el Libro de Reclamaciones (Hoja de Reclamaciones N° 05) es el 24 de Noviembre del 2015.
3. En cuanto a que especifiquemos si estaría denunciado, además el Banco de Crédito del Perú S.A. y de ser el caso, mencionemos cual sería el posible hecho infractor cometido por este; cumplimos con especificar que conforme a la denuncia, de fecha 16 de Junio del 2016, de la narración de los hechos que fundamentan nuestra denuncia, si estaría comprendido como denunciado el Banco de Crédito del Perú, con domicilio social en Calle Centenario N° 156, Distrito de La Molina, Provincia y Departamento de Lima, por cuanto fueron estos como entidad financiera los encargados de financiar la obra (producto infractor de los Arts. 18 y 19 de la Ley N° 29571) de toda la Urbanización “Villa Club de Carabayllo 4° Etapa”, donde se encuentra el producto CASA NEW LUNA 2, ubicado en el Lt. 13, Mz. “P”, Urb. “Villa Club de Carabayllo 4° Etapa”, Distrito de Carabayllo, Provincia y Departamento de Lima; y el hecho infractor es que al amparo del 81, 82, 83, 84 y demás pertinentes de la Ley N° 29571 el Código, al no brindarnos la transparencia y publicidad en el producto que ellos financiaron; siendo así que intervinieron en la compra venta de bien futuro, tasando el producto sin este no estar independizado de la matriz.
4. Por último, estos hechos han motivado que adquiriéramos un producto no idóneo y nos obligáramos a pagar una hipoteca por un producto que no cumple con las características y condiciones, por el cual compramos; lo que ha acarreado que tengamos mudarnos a otro bien inmueble.

POR TANTO:

Pedimos a UD. señores de la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, tener por subsanada las observaciones, dar el trámite correspondiente a la presente denuncia; resolviendo conforme a ley.

3  
cos

PRIMER OTROSI DECIMOS: Adjuntamos los siguientes medios probatorios y anexos:

Anexo 2-a.- Copia de reclamaciones.

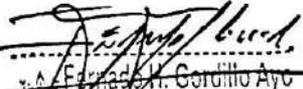
Anexo 2-b.- Copia de fotografias.

Anexo 2-c.- Copia del contrato de alquiler.

Lima, 15 de Setiembre del 2016

  
JOSÉ DANIEL PINILLOS ROQUE  
DNI N° 42336893

  
MARÍA YSABEL AMADOR CHAVEZ DE PINILLOS  
DNI N° 42128579

  
v. A. Fernando H. Cortijo Ayco  
ABOGADO - MASTER  
CAL. 16603

- 1.2. COPIA DE LA RESOLUCIÓN N° 2, DE FECHA 12 DE OCTUBRE DE 2016 QUE INICIÓ EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONAR CONTRA LA EMPRESA VILLA CLUB S.A. Y BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ.

EXPEDIENTE N° : 165-2016/ILN-CPC  
INTERESADOS : JOSÉ DANIEL PINILLOS ROQUE (SEÑOR PINILLOS)  
MARÍA YSABEL AMADOR CHÁVEZ DE PINILLOS (SEÑORA AMADOR)  
DENUNCIADOS : VILLA CLUB S.A.<sup>1</sup> (VILLA CLUB)  
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ<sup>2</sup> (EL BANCO)  
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE  
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN  
RESOLUCIÓN N° : 2

Los Olivos, 12 de octubre de 2016

## I. HECHOS

1. Mediante el escrito del 16 de junio de 2016, debidamente subsanado el 15 de setiembre de 2016, el señor Pinillos y la señora Amador denunciaron a Villa Club y el Banco por posibles infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (el Código)<sup>3</sup>, en atención a los siguientes hechos:
  - (i) a mediados del 2012, acudieron a un establecimiento de Villa Club con la finalidad de adquirir un inmueble. En dicha oportunidad, personal de la denunciada le mostró el proyecto inmobiliario Villa Club, el cual constaba de cinco etapas y que tendría casas antisísmicas construidas con los mejores materiales y acabados, los que contarían con todos los servicios disponibles, siendo estos los de seguridad las 24 horas del día, piscina, canchas deportivas, parques, veredas, servicios de electricidad, agua potable y desagüe. Sobre el financiamiento, le señalaron que para adquirir un inmueble en dicha urbanización debía gestionar su crédito hipotecario en el Banco;
  - (ii) en atención a lo ofrecido, decidieron adquirir una casa (Mz. P, Lt. 13) en Villa Club IV; por lo que el 30 de agosto de 2012 celebraron con la denunciada el contrato de compraventa correspondiente;
  - (iii) por otro lado, es a partir del 5 de enero de 2014 en que percataron que su inmueble presentaría los siguientes desperfectos:
    - fisuras y rajaduras en las paredes; y,
    - falta de los servicios de agua y desagüe provistos por Sedapal;
  - (iv) tras realizar su reclamo por los desperfectos de su inmueble, los interesados solicitaron la reparación de las fisuras y rajaduras; sin embargo, el 24 de noviembre de 2015 se percataron que habrían aparecido nuevas fisuras y rajaduras en su inmueble;
  - (v) finalmente, señalaron que el Banco habría financiado la adquisición de su inmueble, pese a que conocía que este último carecería de idoneidad.

1 Identificada con RUC N° 20492390098 y domicilio fiscal ubicado en la Av. Camino Real N° 390, Urb. Centro Comercial Camino Real, distrito de San Isidro; según información registrada en [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

2 Identificado con RUC N° 20100047218 y domicilio fiscal ubicado en Calle Centenario N° 156, Urb. Las Laderas de Melgarejo, distrito de La Molina; según información registrada en [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

3 Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 2 de setiembre de 2010 mediante Ley N° 29571.

2. En ese sentido, el señor Pinillos y la señora Amador solicitaron como medidas correctivas: (i) la devolución del precio total del predio (S/. 186 217,09), actualizado en el mercado inmobiliario actual; o, (ii) la entrega de un producto (casa habitación) que valga el precio real que pagaron con los servicios de agua y desagüe provistos por Sedapal. Así también, solicitaron el pago de costos y costas del presente procedimiento.

## II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

3. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte (la Secretaría Técnica), en ejercicio de sus facultades<sup>4</sup>, considera lo siguiente:

- (i) el hecho que Villa Club habría vendido al señor Pinillos y a la señora Amador un inmueble carente de idoneidad, por cuanto presentaría los siguientes defectos:

- fisuras y rajaduras en las paredes; y,
- falta de los servicios de agua y desagüe provistos por Sedapal,

involucraría una afectación a sus expectativas como consumidores, pues estos esperarían que un proveedor inmobiliario comercialice bienes idóneos. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una posible infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19 del Código<sup>5</sup>;

- (ii) el hecho que el Banco habría financiado al señor Pinillos y a la señora Amador la compra de su inmueble, ubicado en el proyecto inmobiliario Villa Club IV, pese a que conocía que este último carecería de idoneidad, involucraría una afectación a sus expectativas como consumidores, pues estos esperarían que una entidad financiera financie bienes idóneos. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una posible infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19 del Código.

## III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

### <sup>4</sup> DECRETO LEGISLATIVO 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.

#### Artículo 27.- De la Comisión de Protección al Consumidor. -

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

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

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

(...)

- c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad. (...)

### <sup>5</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

#### Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



4. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica, en ejercicio de las facultades que la ley le confiere<sup>6</sup>, conviene en requerir lo siguiente:

A Villa Club:

- (i) cumpla con remitir los documentos (publicidad, encartes, volantes u otros análogos) mediante los cuales informa a sus clientes qué características posee el proyecto inmobiliario Villa Club IV;
- (ii) presentar copia de la licencia de construcción, conformidad de obra, declaratoria de fábrica e independización de su proyecto inmobiliario Villa Club IV; y,
- (iii) cumpla con presentar el contrato de financiamiento celebrado con el Banco para el desarrollo de su proyecto inmobiliario Villa Club IV.

Al Banco:

- (i) cumpla con adjuntar, de ser el caso, los documentos (publicidad, propaganda, encartes, volantes u otros análogos) mediante los cuales informa que su entidad financia la adquisición de inmuebles en el proyecto inmobiliario Villa Club IV; y,
- (ii) cumpla con presentar el contrato de financiamiento celebrado con Villa Club para el desarrollo del proyecto inmobiliario Villa Club IV.

5. Dichos requerimientos deberán ser absueltos en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento sancionador?

**DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

(...)

**DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

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

- f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.

(...)

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

Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión,

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia presentada por el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos contra Villa Club S.A. y el Banco de Crédito del Perú, por los siguientes hechos:

(i) Villa Club S.A. habría vendido al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos un inmueble carente de idoneidad, por cuanto presentaría los siguientes defectos:

- fisuras y rajaduras en las paredes; y,
- falta de los servicios de agua y desagüe provistas por Sedapal.

Lo que constituye una posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(ii) Banco de Crédito del Perú habría financiado al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos la compra de su inmueble ubicado en el proyecto inmobiliario Villa Club IV, a pesar que conocía que este último carecería de idoneidad; lo que constituye una posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** Tener por ofrecidos los medios probatorios presentados en el escrito del 15 de setiembre de 2016.

**TERCERO:** Requerir a Villa Club S.A. y al Banco de Crédito del Perú que cumplan con:

- (i) presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos
- (ii) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)<sup>8</sup>;
- (iv) presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT); y,
- (v) fijar domicilio procesal para el presente procedimiento, de conformidad con el artículo 442.1 del Código Procesal Civil.
- (vi) en caso califiquen como micro empresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus

---

Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia."

DECRETO LEGISLATIVO 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.

Artículo 4.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC

Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.

La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

actividades económicas y el número de trabajadores con el que cuenta. Ello, a fin de que la Comisión pueda meritarse dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110 del Código<sup>9</sup>.

**CUARTO:** Correr traslado de la denuncia a Villa Club S.A. y al Banco de Crédito del Perú para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26 del Decreto Legislativo 807, presenten sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

**QUINTO:** Informar a las partes que el artículo 110 del Código<sup>10</sup> 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 una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114 de la referida norma<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110.- Sanciones Administrativas [...]**  
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.  
[...]

<sup>10</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 110.-** El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

<sup>11</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 114.-** 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 reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.  
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

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

**SEXTO:** Requerir a Villa Club S.A. para que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de haber sido notificada, bajo apercibimiento del inicio de un nuevo

- a. Reparar productos.
  - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
  - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



**procedimiento sancionador en su contra** por posible infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807<sup>12</sup>, cumpla con lo siguiente:

- (i) remitir los documentos (publicidad, encartes, volantes u otros análogos) mediante los cuales informa a sus clientes qué características posee el proyecto inmobiliario Villa Club 4;
- (ii) presentar copia de la licencia de construcción, conformidad de obra, declaratoria de fábrica e independización de su proyecto inmobiliario Villa Club 4; y,
- (iii) presentar el contrato de financiamiento celebrado con el Banco para el desarrollo de su proyecto inmobiliario Villa Club 4.

**SÉPTIMO:** Requerir al Banco de Crédito del Perú para que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de haber sido notificada, bajo apercibimiento del inicio de un nuevo procedimiento sancionador en su contra por posible infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807<sup>13</sup>, cumpla con lo siguiente:

- (i) cumpla con adjuntar, de ser el caso, los documentos (publicidad, propaganda, encartes, volantes u otros análogos) mediante los cuales informa que su entidad financia la adquisición de inmuebles en el proyecto inmobiliario Villa Club 4; y,
- (ii) cumpla con presentar el contrato de financiamiento celebrado con Villa Club S.A. para el desarrollo del proyecto inmobiliario Villa Club 4.

**OCTAVO:** Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39 del Decreto Legislativo 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOP, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOP, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

**NOVENO:** comunicar a las partes que, de acuerdo a lo señalado por el artículo 29 del Decreto Legislativo 807<sup>14</sup>, hasta antes de la emisión de la resolución final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una

<sup>12</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOP**

Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

<sup>13</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOP**

Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

<sup>14</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP**

Artículo 29.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arriban a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el

audiencia de conciliación. En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

**DANIEL NAVARRO RETO**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor  
Indecopi sede Lima Norte

DNR/JGR

---

mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

M-CPC-01/2A

- 1.3. COPIA DE LOS DESCARGOS, DE FECHA 4 DE NOVIEMBRE DE 2016, PRESENTADOS POR LA EMPRESA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.

*cpe - ILN*

157391

0229

Indecopi

2016 NOV 4 PM 2:08

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

Folio: 14 + Copias 2

|                    |   |
|--------------------|---|
| Expediente         | 0165-2016/ILN-CPC                           |
| Secretario Técnico | Daniel Navarro Reto                         |
| Sumilla            | <u>Descargos y absolvemos requerimiento</u> |

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INDECOPI SEDE LIMA NORTE:**

SEDE LIMA NORTE  
 07 NOV. 2016

**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ** (en adelante el Banco), en la denuncia interpuesta por el señor **José Daniel Pinillos Roque** y la señora **María Ysabel Amador Chávez de Pinillos** (en adelante, los denunciantes), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a ustedes atentamente decimos:

Que, habiendo sido notificados con la Resolución N° 3, mediante la cual la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de Lima Norte (en adelante, la Comisión), nos otorgó un plazo de cinco (05) días hábiles para la presentación de nuestros descargos; dentro del plazo concedido, procedemos a presentarlos en los siguientes términos:

**I. ANTECEDENTES:**

En el presente procedimiento, se nos imputa como presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto, "el Banco habría financiado al señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos la compra de su inmueble ubicado en el proyecto inmobiliario Villa Club IV, a pesar que conocía que este último carecería de idoneidad".

**II. CUESTIÓN PREVIA:**

**2.1. PRESCRIPCIÓN DE ACCIÓN ADMINISTRATIVA**

En su escrito de denuncia los denunciantes señalaron que suscribieron en el año 2013, con la empresa Paz Centenario y el Banco un contrato de compra venta de bien futuro del proyecto inmobiliario Villa Club IV; proyecto que de acuerdo a lo señalado por los denunciantes carecería de idoneidad.

Al respecto, corresponde señalar que la prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo, y como consecuencia de ello, el Estado pierde el "*ius puniendi*" que posee; es decir, queda imposibilitado de determinar la existencia de una conducta infractora y por consiguiente el aplicar una sanción al responsable.

El plazo de prescripción para sancionar infracciones en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121<sup>01</sup> del Código, el cual establece que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los **dos (02) años** de cometidas las infracciones o desde que cesaron de ser continuadas. Transcurrido dicho plazo, la Comisión pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores.

Dicha norma dispone que para efectuar el cómputo del plazo de prescripción se debe aplicar lo dispuesto en el artículo 233<sup>02</sup> de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Así, el referido artículo también señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido (infracción instantánea) o desde que cesó (infracción continuada).

La infracción será considerada instantánea cuando quede consumada en un solo instante, y continuada cuando consista en dos o más acciones homogéneas,

---

<sup>1</sup> **LEY Nº 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.** Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

<sup>2</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 233.- Prescripción**  
233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio de los plazos para la prescripción de las demás responsabilidades que la infracción pudiera ameritar. (...)

realizadas en tiempos distintos, pero en análogas ocasiones infringiendo la misma norma<sup>3</sup>.

En el presente caso, es importante tener en cuenta que los denunciados suscribieron el contrato en el año 2013 y que de acuerdo a lo señalado en su escrito de denuncia, es a través de un correo electrónico de fecha 23 de abril de 2014, en el que se informan de las deficiencias que tiene el proyecto Villa Club, es decir, hace más de DOS AÑOS que tenían conocimiento de las presuntas deficiencias que tiene el proyecto inmobiliario, asimismo, han señalado que el Banco es responsable por haber financiado un proyecto que carecería de idoneidad, por lo que, cualquier presunta infracción respecto al presunto financiamiento de un inmueble que cuenta con fallas debe ser declarado prescrito.

Por lo tanto, solicitamos a la Comisión se sirva declarar **IMPROCEDENTE** la infracción que se le imputa al Banco, toda vez que la misma ha **PRESCRITO**, en tanto ya ha transcurrido el plazo de dos (02) años que le otorga el Código para que INDECOPI determine la existencia de alguna infracción al Código.

## 2.2. FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR

Los presupuestos procesales son elementos indispensables para que la Autoridad Administrativa pueda dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de una controversia, siendo uno de ellos la legitimidad para obrar<sup>4</sup>.

La legitimidad para obrar consiste en la cualidad que corresponde a los sujetos de una relación jurídica sustancial, cuando esta sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> MUÑOZ CONDE, Francisco. Derecho Penal Parte General. 5º ed. Barcelona: Tirant lo Blanch, 2002. p. 638.

<sup>4</sup> MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano, Revista Themis N° 27. Pág. 124.

<sup>5</sup> MATHEUS LOPEZ, Carlos Alberto. Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario. Ara Editores. 1999. Pág. 53.

Por ello, la Autoridad Administrativa solo podrá resolver el fondo de la cuestión denunciada en una relación de consumo<sup>6</sup> cuando exista tal relación y haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento<sup>7</sup>.

Los denunciantes han denunciado que el Banco habría financiado la compra de un inmueble que carecería de idoneidad.

Sobre el particular, es necesario advertir que el cuestionamiento de los denunciantes es la idoneidad en el producto (inmueble) entregado por la empresa Villa Club S.A. y no el servicio financiero que el Banco brindó a los denunciantes para la adquisición de su inmueble.

En ese sentido, el hecho cuestionado no alude a hechos suscitados en virtud de una relación de consumo configurada entre los denunciantes y el Banco; sino únicamente respecto a una conformada entre los denunciantes y la empresa inmobiliaria, por lo que nuestro Banco carece de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, en tanto el cuestionamiento no es por un servicio que brindó el Banco.

Por lo tanto, solicitamos a la Comisión se sirva declarar **IMPROCEDENTE** la denuncia interpuesta, toda vez que el Banco carece de legitimidad para obrar pasiva, por los motivos expuestos.

### **III. DESCARGOS:**

#### **3.1. Sobre el hecho de haber financiado la compra de un inmueble, a pesar que conocía que este último carecería de idoneidad**

---

<sup>6</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**  
**Primera Disposición Complementaria y Final.-** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>7</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**  
**Artículo 427º. Improcedencia de la Demanda. –** El Juez declarará la improcedencia de la demanda cuando:  
1.- El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar.  
(...)

Al respecto, debemos señalar que el Banco actuó como un ente que financia a sus clientes para la adquisición de un inmueble a través de un crédito hipotecario, pero para ello, nuestros clientes deben cumplir con los siguientes requisitos:

VIA BCP - Internet Explorer provided by Banco de Crédito BCP

https://www.viabcp.com/... que necesitas crédito a medida de producto que necesitas. El producto que necesitas? 2 prod

File Edit View Favorites Tools Help

Favorites Culpable • Libido FreeHotmail Web Site Gates

VIA BCP Page Safety Tools

**PARA ESOS PLANES QUE NO PLANES**

**Adelanto de sueldo**

¿Estás recibiendo un adelanto de sueldo? ¿Tienes un problema de flujo de efectivo? ¿Necesitas un préstamo?

**Ingreso a tus cuentas**

Conversa con nosotros

**¿Qué necesitas?**

- Administrar tu dinero +
- Una Tarjeta de Crédito +
- Un crédito a tu medida +
- Abir tu cuenta sueldo +
- Sentirte más segura +

Anterior > ¿Qué necesitas? > Un crédito a tu medida > Crédito Hipotecario > Para Dependientes > Nuevo Crédito MiVivienda

### Nuevo Crédito MiVivienda

Crédito MiVivienda es un programa a nivel nacional creado por el gobierno con el fin de permitir el acceso a la vivienda para miles de familias peruanas. Este programa representa una gran oportunidad de desarrollo social con grandes reducciones en el costo del préstamo. El Banco de Crédito comparte esta importante iniciativa y brinda toda su experiencia a través del otorgamiento de créditos hipotecarios. Después de recibir el sueldo de la casa puedes dar el primer pago de la vivienda que hasta el momento se encontraba desahucado con Fondo MiVivienda. Crédito MiVivienda Te permite comprar una vivienda terminada, en construcción o en plus. La vivienda puede ser de primera venta.

En el que... Cuentas... Requisitos... Precios... Tarifas... Comisiones... Tasas y Tarifas... Fianzas...

**Requisitos de Crédito MiVivienda**

¿Quiénes pueden acceder al crédito?

Una Tarjeta de Crédito +

Un crédito a tu medida +

Abrir tu cuenta sueldo +

Sentirte más segura +

Invertir con Confianza +

Reservas Características Requisitos Preguntas Frecuentes Calculadoras Contáctanos Inicio/Inicio Reservas Ejemplos Formulario

Requisitos de Crédito al Vivienda

Documentos del arrendatario del vendedor:

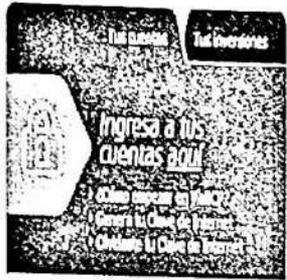
- Copia simple de IN (Hoja Resolutoria) y PU (Pronto Único) para el año en curso.\*
- Copia simple del Testamento de Escritura Pública, comúnmente conocida "Folio de propiedad".\*
- Copia simple del documento de identidad vigente del vendedor.
- \* Para los proyectos financiados por el BCP, no es necesario que nos presentes documentación del arrendatario, ya que contamos con la información requerida.

Documentos del comprador:

- Copia simple de IN (en caso de ciudadano peruano), o de tu Cane de Extranjería (no Folio de Extranjería) si eres extranjero.
- Boletas de pago (si tus ingresos son fijos adjuntar 2 últimas boletas de pago y si son variables 4 últimas boletas de pago). En caso de basar tu sueldo en el BCP o banco diferente nos adjuntar última boleta de sueldo.
- Formulario del Fondo de Vivienda.

Reglas Adicionales:

- No tener vivienda propia ni el conyugue, ni las hijas menores a nivel nacional.
- No haber adquirido, ninguno de los solicitantes, vivienda financiada y/o garantizada con recursos del BCP S.A., FOMAVI del Fondo Inmobiliario de Promoción de la Vivienda, ni dentro del Programa Techo Propio, aun cuando ya no sean propietarios de la misma.



Conversa con nosotros

### ¿Qué necesitas?

- Administrar tu dinero +
- Una Tarjeta de Crédito +
- Un crédito a tu medida +
- Abir tu cuenta sueldo +
- Sentite más seguro +
- Invertir con Confianza +

Personas > ¿Qué necesitas? > Un crédito a tu medida > Crédito Mi Vivienda > Para desconocidos > Tu nuevo Crédito Mi Vivienda

## Nuevo Crédito Mi Vivienda

Crédito Mi Vivienda es un programa a nivel nacional creado por el gobierno con el fin de permitir el acceso a la vivienda propia a miles de familias peruanas. Este programa representa una importante inversión social con grandes repercusiones en el progreso del país. El Banco de Crédito comparte esta importante iniciativa brindando su apoyo a través del Manejamiento de Débitos Hipotecarios, haciendo realidad el sueño de la casa propia de un segmento de la población que hasta el momento se encontraba desatendido con el Fondo Mi Vivienda. Crédito Mi Vivienda Te permite comprar una vivienda terminada, en construcción o en planos. La vivienda debe ser de primera venta.



- 1. ¿Qué te permite hacer el nuevo Crédito Mi Vivienda?**  
Te permite comprar una vivienda terminada, en construcción o en planos. La vivienda debe ser de primera venta.
- 2. Si ya poseo una vivienda ¿puedo acceder al nuevo Crédito Mi Vivienda?**  
No, dentro de los requisitos para acceder al nuevo Crédito Mi Vivienda están:
  - > No tener posesión propia ni el compromiso de las hipotecas, a nivel nacional.
  - > No haber adquirido, vendido o poseído otras viviendas financiadas u/o garantizadas con recursos de PIV S.A. y FOVIAP, del Fondo Hipotecario de Protección de la Vivienda, y dentro del Programa Tesoro Propio, aún cuando se trate de propiedades de primera venta.
- 3. ¿Cuáles son los requisitos para acceder al nuevo Crédito Mi Vivienda?**

VIA BCP - Internet Explorer provided by Banco de Crédito BCP

http://www.viabcp.com.pe/.../que-pueda-proveer-una-medida-positiva-que-muestre-el-pasajero-que-está-.../

File Edit View Favorites Tools Help

VIA BCP

Page Safety Tools

3. ¿Cuáles son los requisitos para acceder al Nuevo Crédito Vivienda?

- ▶ Ser mayor de edad con un mínimo requerido de 18 años, no haber estado en el Registro de Deudores.
- ▶ Haber realizado pagos de los préstamos vivienda financiada y garantizada por el Fondo FIV o el FONAVI del Fondo Hipotecario de Fomento de la Vivienda, a través del Banco de Crédito Hipotecario de Fomento de la Vivienda.
- ▶ No haber estado en el Registro de Deudores por haber estado en mora.
- ▶ Ser ciudadano peruano o extranjero que haya obtenido el estatus de residente.

4. ¿Cómo demuestro que no tengo propiedades?

Al momento de solicitar el Nuevo Crédito Vivienda por el BCP requiere que acredite que no tiene propiedades, es decir, que no tiene propiedades en el Registro de Propiedad Inmueble de la Municipalidad Nacional, para lo cual debe presentar los comprobantes de los pagos de los impuestos de terrenos que debe pagar al municipio. Por otro lado, si a su vez, el BCP como beneficiario del Nuevo Crédito Vivienda por el BCP, en el momento de solicitar el préstamo, debe presentar los comprobantes de los pagos de los impuestos de terrenos que debe pagar al municipio. Por otro lado, si a su vez, el BCP como beneficiario del Nuevo Crédito Vivienda por el BCP, en el momento de solicitar el préstamo, debe presentar los comprobantes de los pagos de los impuestos de terrenos que debe pagar al municipio.

5. ¿Qué es el Certificado Negativo de Propiedad?

Es el documento que emite el Registro de Propiedad Inmueble que demuestra que una persona no posee bienes inmuebles en el Registro de Propiedad Inmueble.

6. ¿Puedo financiar la compra de Terrenos con el Fondo Vivienda?

Hay los recursos del Fondo Vivienda para el desarrollo de la adquisición de viviendas terminadas o en proceso de construcción, en otras zonas.

7. ¿Cómo puedo saber cuáles son los proyectos que se ofrecen a través del Nuevo Crédito Vivienda?

Las viviendas financiadas por el Fondo Vivienda del Nuevo Crédito Vivienda se ofrecen en el portal del Fondo Vivienda www.fondovivienda.com.pe

Para más información llama al Banco del Telexfono 241-2425 o visita nuestros sitios de Internet que encontrarás.

Done

Local Internet | Protected Mode: Off

Conviene precisar, que es usual que para brindar mayor fluidez a las operaciones financieras las entidades bancarias pongan a disposición de sus clientes, productos como créditos hipotecarios para la adquisición de inmuebles. Sin embargo, aunque el consumidor decida utilizar esta facilidad, quien responde por la idoneidad en el servicio inmobiliario es la empresa inmobiliaria con la que contrataron los denunciados.

Así, de cara al consumidor, es la empresa inmobiliaria quien asume la responsabilidad por cualquier falta de idoneidad en el inmueble que quieren adquirir los denunciados, pues es en dicha entidad que recae el cumplimiento de las condiciones pactadas con el consumidor. Distinto sería el caso si el hecho denunciado consistiera en falta de idoneidad en el servicio financiero brindado por el Banco; sin embargo, el cuestionamiento de la denuncia es por el hecho de financiar

la compra de un inmueble que no es idóneo, imputación que no tiene relación con el servicio que la entidad financiera brinda.

Como se puede apreciar, la entidad financiera no puede garantizar la idoneidad en el servicio brindado por la empresa inmobiliaria, ya que nuestra función en esta relación de consumo es la de otorgar el crédito a los interesados para la adquisición del inmueble que éste desea adquirir; motivo por el cual, la Comisión debe tomar en consideración que lo cuestionando es la idoneidad en el servicio brindado por la empresa Villa Club S.A. y no el servicio brindado por el Banco.

En ese sentido, este extremo de la denuncia debe ser declarado **INFUNDADO**, en tanto los denunciantes no cuestionan el servicio brindado por el Banco sino la idoneidad en el producto entregado por la empresa Villa Club S.A.; en razón a ello, el Banco no ha vulnerado norma alguna del Código.

#### **IV. REQUERIMENTOS:**

Al respecto, cumplimos con presentar la información requerida, a continuación la exponemos bajo los siguientes términos:

1. Cumpla con adjuntar, de ser el caso, los documentos (publicidad, propaganda, encartes, volantes u otros análogos) mediante los cuales informa que su entidad financia la adquisición de inmuebles en el proyecto inmobiliario Villa Club 4.

Adjuntamos panel publicitario en el que informamos que nosotros financiamos el proyecto, mas no somos la empresa encargada en la construcción del inmueble.

2. Presentar el contrato de financiamiento celebrado con Villa Club para el desarrollo del proyecto inmobiliario Villa Club 4;

Cumplimos con adjuntar el contrato de financiamiento celebrado con Paz Centenario Global S.A. para el desarrollo proyecto inmobiliario Villa Club 4.

**POR TANTO:**

Solicitamos a la Comisión se sirva tener por presentados nuestros descargos al momento de resolver.

Lima, 04 de noviembre de 2016

  
**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**  
MARIA KARINA SEMINARIO CORONADO  
ABOGADA  
CAL: 60304  
ESTUDIO TORRES Y TORRES LARA  
& ASOCIADOS - ABOGADOS

1.4. COPIA DE LOS DESCARGOS, DE FECHA 16 DE NOVIEMBRE DE 2016, PRESENTADOS POR VILLA CLUB S.A.

Indecopi  
R.U.C. 20492390098

0262  
45  
01  
010482

Expediente: 165-2016/ILN-CPC  
Sumilla: Presentamos descargos

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE  
DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI**

**VILLA CLUB S.A.** (en adelante, VILLA CLUB), identificada con R.U.C. 20492390098, con domicilio procesal para efectos del presente procedimiento en Av. Santa Cruz 888, Piso 4, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por el señor Germán Alfonso Gutiérrez Parra, atentamente decimos lo siguiente:

Con fecha 14 de octubre de 2016 fuimos notificados con la Resolución 2, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) dispuso el inicio un procedimiento sancionador contra VILLA CLUB como consecuencia de la denuncia interpuesta por los señores José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chavez de Pinillos (en adelante, los señores Pinillos).

Encontrándonos dentro del plazo de la ley cumplimos con presentar nuestro escrito de descargos, solicitando se declare que VILLA CLUB no es responsable de infracción alguna a las normas de protección al consumidor, por los fundamentos y consideraciones que a continuación se exponen.

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante la Resolución 2, la Comisión resolvió iniciar un procedimiento sancionador contra VILLA CLUB imputándole una presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en

adelante, el Código), debido a que habría vendido a los señores Pinillos un inmueble carente de idoneidad que presentaría los siguientes defectos:

- (i) Falta de los servicios de agua y desagüe provistos por SEDAPAL;
- y,
- (ii) Fisuras y rajaduras en las paredes.

### III LAS PRESUNTAS INFRACCIONES AL DEBER DE IDONEIDAD

2. El Código recoge en el artículo 19 el deber de idoneidad, de conformidad con el cual constituye obligación de los proveedores el colocar en el mercado bienes y servicios que resulten idóneos respecto a la finalidad para la cual fueron adquiridos. Dicho artículo establece lo siguiente:

***“CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.***

***Artículo 19.- Obligación de los proveedores***

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

3. La Comisión ha imputado a VILLA CLUB una infracción al deber de idoneidad debido a la aparición de defectos en el inmueble vendido. Sin embargo, la denuncia debe desestimarse en todos sus extremos, atendiendo a los argumentos que presentamos a continuación.

#### III.1 LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y DESAGUE EN LA URBANIZACIÓN

4. La Comisión imputó a VILLA CLUB una presunta infracción al deber de idoneidad, debido a que nuestra empresa habría vendido a los señores Pinillos un inmueble que no contaría con los servicios de saneamiento provistos por SEDAPAL
5. Resulta de suma importancia traer a colación que la Comisión inició con anterioridad un procedimiento de oficio contra VILLA CLUB –tramitado bajo el Expediente 122-2014/ILN-CPC-SIA- en el cual se analizaron los problemas de idoneidad e información vinculados a los servicios de saneamiento en la Urbanización.
6. Al evaluar dicho procedimiento, tanto la Comisión como la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la Sala), reconocieron que respecto a aquellos contratos de compraventa celebrados entre VILLA CLUB y los consumidores antes de octubre de 2012 había operado la prescripción, motivo por el cual dichas relaciones contractuales no fueron consideradas al momento de resolver el procedimiento.
7. Es importante precisar además que la decisión de no incluirlos en la investigación de dicho procedimiento responde a una razón jurídica (la prescripción), por lo que no sería posible que actualmente se inicie un procedimiento sancionador donde se investiguen los mismos hechos respecto de aquellos contratos suscritos con anterioridad a la fecha marcada en el procedimiento tramitado en el Expediente 122-2014/ILN-CPC-SIA.
8. Asimismo, mediante Resolución 3091-2015/SPC-INDECOPI, la Sala determinó que la infracción al deber de idoneidad constituía una consecuencia de no haber proporcionado información adecuada a los consumidores, por lo que respecto a ambas existía un único hecho infractor,

es decir, el no haber informado a los consumidores acerca de los problemas de saneamiento (información que según el análisis de la Comisión, debió trasladarse en el contrato de compraventa).

9. Dicho razonamiento, naturalmente, es aplicable al presente procedimiento, no solo porque la infracción imputada está asociada a los problemas de los servicios de saneamiento de la Urbanización, sino porque el análisis de la idoneidad se debe realizar sobre la base de la información proporcionada al consumidor (hecho que ha sido objeto de diversos pronunciamientos por parte del INDECOPI).
10. Teniendo ello en cuenta, si bien en el presente procedimiento se imputó a VILLA CLUB una presunta infracción al deber de idoneidad por haber entregado un inmueble que no contaba con los servicios de SEDAPAL, dicha supuesta conducta infractora sería una consecuencia de no haber informado esta situación a los señores Pinillos antes de la celebración del contrato de compraventa. Consecuentemente, el periodo de prescripción del hecho infractor se debe computar desde la fecha de suscripción del contrato, de conformidad con el análisis realizado por la propia Comisión y la Sala en el procedimiento de oficio.
11. En el presente caso, el contrato de compraventa entre VILLA CLUB y los denunciados se suscribió el 30 de agosto de 2012, oportunidad en la que se habría producido la supuesta omisión de información sobre los servicios de saneamiento. En ese sentido, dado que los señores pinillos formularon su denuncia el 16 de junio de 2016, se aprecia claramente que ha transcurrido en exceso el plazo de prescripción de la infracción en cuestión (interponiéndose la denuncia después de casi 4 años de configurado el presunto hecho infractor).

12. Por otro lado, no se debe perder de vista que los señores Pinillos han declarado en la subsanación de su denuncia que habrían tomado conocimiento de los desperfectos del inmueble (entre ellos, la situación de los servicios de saneamiento) el día 5 de enero de 2014. Por lo tanto, aun en el supuesto que la Comisión considere que la infracción se habría configurado al momento en el que los señores Pinillos tomaron conocimiento del defecto (y no en la celebración del contrato), también resultará aplicable la prescripción, dado que han transcurrido más de dos años desde dicha fecha hasta la presentación de la denuncia.
13. Atendiendo a los hechos descritos con anterioridad, solicitamos a la Comisión declarar la prescripción de los hechos infractores denunciados por los señores Pinillos, teniendo en cuenta que la denuncia fue presentada en junio de 2016 (esto es, habiendo transcurrido más de dos años desde la celebración del contrato y desde la fecha en que los señores Pinillos tomaron conocimiento del desperfecto).
14. Admitir una interpretación en contrario no solo implicaría un desconocimiento del carácter garantista de la prescripción (vicio que determinaría la nulidad de la resolución), sino que representaría un pronunciamiento contradictorio (e inmotivado) respecto a lo resuelto (por la propia Comisión y la Sala) en el procedimiento de oficio tramitado bajo Expediente 122-2014/ILN-CPC.
15. Finalmente, en el supuesto negado que la Comisión desestime nuestros argumentos referidos a la prescripción de la infracción denunciada, solicitamos se considere como parte de nuestra defensa todos los argumentos y material probatorio presentados durante la tramitación de Expediente 122-2014/ILN-CPC-SIA; debiendo ponderarse igualmente la observancia del principio de *non bis in idem* previsto en el numeral 10 del artículo 230 de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

### III.2 LA EXISTENCIA DE FISURAS Y RAJADURAS EN LA VIVIENDA

16. Los señores Pinillos señalaron en su denuncia que habrían advertido la existencia de fisuras y rajaduras en las paredes en su vivienda, hecho que fue calificado por la Comisión como una presunta infracción al deber de idoneidad.
17. Como se puede constatar en la subsanación de denuncia que presentaron los señores Pinillos el 15 de septiembre, los consumidores declararon expresamente que tomaron conocimiento de la presencia de fisuras y rajaduras a partir del 5 de enero de 2014. Dado que la denuncia fue formulada recién el 2 de junio de 2016, resulta claro que la posibilidad de cuestionar cualquier hecho ocurrido en enero de 2014 ya ha prescrito.
18. Al margen de la prescripción del hecho denunciado, es importante considerar que desde la recepción del inmueble los consumidores presentaron diversas solicitudes de atención al servicio post-venta de VILLA CLUB, donde reportaron la aparición de fisuras y rajaduras en su inmueble. Estas solicitudes fueron atendidas de forma oportuna por nuestra empresa (mucho antes de la presentación de denuncia de los compradores), habiendo efectuado reparaciones en el inmueble en las siguientes fechas:
  - (i) La solicitud del 22 de septiembre de 2014, la cual fue atendida y cuyas obras concluyeron el 7 de octubre de 2014. Esta solicitud incluía el resanado de una fisura, la cual concluyó con la firma y conformidad del propietario sobre los trabajos realizados.
  - (ii) La solicitud del 17 de octubre de 2014 respecto de la aparición de fisuras en distintos ambientes, la cual fue atendida y cuyas obras terminaron el 6 de noviembre de 2014. El reporte cuenta con la firma del propietario en señal de conformidad.

- (iii) La solicitud del 5 de enero de 2015, la cual fue atendida y cuyas obras terminaron el 23 de mayo de 2015, donde se reportaron fisuras en el inmueble. El reporte cuenta con la firma del propietario en señal de conformidad.
19. En este sentido, se ha demostrado que el servicio de post-venta de VILLA CLUB brindó una adecuada atención y reparación a todas las fisuras que fueron reportadas por los propietarios del inmueble, habiendo culminado los trabajos con la conformidad del propietario en cada oportunidad.
20. Adicionalmente, los señores Pinillos denunciaron que habrían constatado la aparición de nuevas fisuras en su inmueble desde el 24 de noviembre de 2015. No obstante ello, hemos observado que los denunciantes no han presentado medios probatorios que demuestren la existencia de los supuestos defectos a los que hacen referencia. En efecto, de la revisión de las fotografías incorporadas al expediente se aprecia que estas no cuentan con información que permita determinar el inmueble al que corresponden las imágenes, y menos que este sea el de los señores Pinillos.
21. Las imágenes tampoco contienen información que permita establecer la fecha en la que fueron tomadas las fotografías ni su procedencia, por lo que carecen de la idoneidad probatoria requerida para acreditar la supuesta infracción, pues no permiten determinar que la habitación y paredes retratadas en las fotografías corresponda al inmueble de los señores Pinillos.
22. En caso de que se hubiesen presentado nuevas fisuras y/o rajaduras en el inmueble, correspondería a los denunciantes acreditar de forma fehaciente que las fisuras han subsistido luego de las reparaciones efectuadas pues,

como se ha demostrado, todas fueron debidamente subsanadas por nuestra empresa con anterioridad.

23. Sin perjuicio de ello, incluso de constatarse que la vivienda del consumidor a la fecha presentaría fisuras o rajaduras, cumplimos con precisar que su aparición en un inmueble bajo ningún supuesto debería ser considerada como un defecto de edificación, puesto que las mismas no son resultado de una falla en la construcción de la vivienda, correspondiendo a una reacción o respuesta habitual del proceso constructivo propio de cualquier inmueble.
24. Adjuntamos como **Anexo 1** copia del informe técnico elaborado por el ingeniero Marcos Tinman Behar, Gerente General de la reconocida empresa PRISMA INGENIEROS CONSULTORES S.A.C., especializada en servicios de ingeniería estructural, quien realizó una inspección en diversos inmuebles que forman parte de la Urbanización a efectos de analizar la presencia de las fisuras y la naturaleza de las mismas.
25. En el informe se establece que la posible existencia de fisuras en inmuebles es un hecho común, el cual forma parte del proceso constructivo de cualquier vivienda y, por tanto, no pueden ser catalogadas como desperfectos. Asimismo, se determina que en el caso de las viviendas ubicadas en la Urbanización, las fisuras que aparecen en algunos inmuebles no representan problemas de seguridad estructural ni evidencian un defecto de diseño o construcción, por lo que no dan cuenta de una acción negligente u omisión por parte de nuestra empresa al momento de edificar los inmuebles, siendo que tampoco pueden considerarse como defectos.
26. Solicitamos a la Comisión considerar que el Informe del Ingeniero Tinman contiene la afirmación de un especialista en estructuras que concluye que la existencia de fisuras (en caso estas efectivamente se presenten) no representa per se un defecto o desperfecto. Por ende, no podría

considerarse que, de verificarse su presencia (cosa que no ha ocurrido en el presente procedimiento), estas involucren algún desperfecto.

27. Siendo que no existe prueba alguna que demuestre que estos factores persistirían en el inmueble, no resultaría razonable que se nos imponga una sanción. En todo caso, a fin de disipar cualquier tipo de dudas sobre el estado de la vivienda, solicitamos respetuosamente al INDECOPI y al denunciante se nos permita ingresar al inmueble objeto de controversia, a fin de analizar cualquier factor que pudiese hallarse.
28. Por lo expuesto, solicitamos a la Comisión que la denuncia sea declarada improcedente.

**POR TANTO**

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI:** Solicitamos tener por presentados nuestros descargos y proceder conforme a ley.

**OTROSÍ DECIMOS:** A fin de cumplir con el requerimiento de información ordenado por la Comisión, cumplimos con presentar los siguientes documentos:

- (i) Adjuntamos publicidad correspondiente al proyecto Villa Club 4 (Anexo 2).
- (ii) Adjuntamos copia de la licencia de habilitación urbana y conformidad de obra del proyecto Villa Club 4 (Anexo 3)
- (iii) Adjuntamos copia del contrato de financiamiento celebrado entre el BCP y VILLA CLUB para el desarrollo del proyecto Villa Club 4 (Anexo 4).

Lima, 9 de noviembre de 2016



- 1.5. COPIA DE LA RESOLUCIÓN N° 5 DE FECHA 15 DE NOVIEMBRE DE 2016 QUE AMPLÍA LA IMPUTACIÓN DE CARGOS CONTRA VILLA CLUB S.A. Y EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.

**EXPEDIENTE N°** : 165-2016/ILN-CPC  
**INTERESADOS** : JOSÉ DANIEL PINILLOS ROQUE (EL SEÑOR PINILLOS)  
 MARÍA YSABEL AMADOR CHÁVEZ (LA SEÑORA AMADOR)  
**DENUNCIADOS** : VILLA CLUB S.A. (VILLA CLUB)  
 BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BCP)  
**MATERIA** : AMPLIACIÓN DE CARGOS  
**RESOLUCIÓN N°** : 5

Los Olivos, 15 de noviembre de 2016

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante el escrito del 16 de junio de 2016, debidamente subsanado el 15 de setiembre de 2016, el señor Pinillos y la señora Amador denunciaron a Villa Club y al BCP por posibles infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en atención a los siguientes hechos:

- (i) a mediados del 2012, acudieron a un establecimiento de Villa Club con la finalidad de adquirir un inmueble. En dicha oportunidad, personal de la denunciada le mostró el proyecto inmobiliario Villa Club, el cual constaba de cinco etapas, los cuales, entre otros, contarían con los servicios de agua y desagüe conectadas a la red de Sedapal;
- (ii) en atención a lo ofrecido, decidieron adquirir una casa (Mz. P, Lt. 13) en Villa Club 4; por lo que, el 30 de agosto de 2012 celebraron con la denunciada el contrato de compraventa correspondiente;
- (iii) no obstante, posteriormente, se percataron que su inmueble presentaría los siguientes desperfectos:
  - fisuras y rajaduras estructurales; y,
  - no contaría con los servicios de agua y desagüe provistos por Sedapal;
- (iv) agregaron que reclamaron por los defectos antes señalados y, a su vez, solicitaron la reparación de las fisuras y rajaduras cuestionadas; sin embargo, el 24 de noviembre de 2015 estas volvieron a aparecer; y,
- (v) finalmente, señalaron que el BCP habría financiado la adquisición de su inmueble, pese a que conocía que carecía de idoneidad y, además, habría tasado el mismo sin estar independizado.

2. En ese sentido, el señor Pinillos y la señora Amador solicitaron como medidas correctivas que Villa Club cumpla con lo siguiente: (i) la devolución del precio que a la fecha posee el inmueble objeto de denuncia, incluyendo los intereses cobrados por la entidad financiera que le otorgó el crédito hipotecario; y/o, la entrega de una nueva casa que cumpla con las características ofrecidas (agua y desagüe suministradas por Sedapal); y/o, (ii) asumir el pago de las cuotas del crédito hipotecario obtenido para la cancelación del bien materia de denuncia; y/o, (iii) asuma todos los gastos generados por la interposición de la presente denuncia. Asimismo, solicitaron el pago de los costos y costas del presente procedimiento.



**II. DE LA AMPLIACIÓN DE CARGOS**

3. El artículo 24 literal c) del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que el Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento, para lo cual cuenta con la facultad de admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.
4. El artículo 234 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece como deber de la autoridad a cargo de la instrucción del procedimiento, el notificar a los administrados los hechos que se le imputan a título de cargo<sup>1</sup>.
5. En el presente caso, mediante Resolución N° 2 del 12 de octubre de 2016, la Secretaria Técnica imputó a Villa Club y al BCP, a título de cargo, los siguientes hechos:

*“(i) Villa Club S.A. habría vendido al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos un inmueble carente de idoneidad, por cuanto presentaría los siguientes defectos:*

- fisuras y rajaduras en las paredes; y,
- falta de los servicios de agua y desagüe provistas por Sedapal.

*Lo que constituye una posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

*(ii) Banco de Crédito del Perú habría financiado al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos la compra de su inmueble ubicado en el proyecto inmobiliario Villa Club IV, a pesar que conocía que este último carecería de idoneidad; lo que constituye una posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.”*

6. No obstante, de lo manifestado por el señor Pinillos y la señora Amador en su denuncia<sup>2</sup>, así como en su escrito del 15 de setiembre de 2016<sup>3</sup>, se advierte que estos cuestionaron también lo siguiente:
- (a) el inmueble adquirido de Villa Club presentaría fisuras y rajaduras estructurales; y,
  - (b) el BCP habría tasado el referido inmueble pese a que no se encontraba independizado.

<sup>1</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
DE LOS PROCEDIMIENTOS ESPECIALES

Procedimiento sancionador

Ordenamiento del procedimiento sancionador

Artículo 234.- Caracteres del procedimiento sancionador

Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por: [...]

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

<sup>2</sup> En su denuncia los consumidores manifestaron lo siguiente: “(...) pudimos comprobar de (sic) una serie de defectos en todas las casas de Villa Club incluida la nuestra porque comenzó a presentar rajaduras estructurales por la poca cimentación y sobre todo que no cuenta con agua y desagüe conectada a la RED de SEDAPAL”. (Subrayado agregado).

<sup>3</sup> En el referido escrito los consumidores indicaron: “(...) si estaría comprendido como denunciado el Banco de Crédito (...), por cuanto fueron estos como entidad financiera los encargados de financiar la obra (...) siendo así que intervinieron en la compra venta de bien futuro, tasando el producto sin este no estar independizado de la matriz (...)”. (Subrayado agregado).

7. En atención a ello, la Secretaría Técnica, en ejercicio de sus facultades<sup>4</sup>, considera que corresponde ampliar los cargos efectuados contra Villa Club y el BCP imputándoles lo siguiente:

- el hecho que Villa Club habría vendido al señor Pinillos y a la señora Amador un inmueble que habría presentado fisuras y rajaduras estructurales; involucraría una vulneración a las expectativas de los consumidores, por cuanto estos esperarían que un proveedor inmobiliario comercialice bienes idóneos; por lo que, corresponde calificar este hecho como una posible infracción al artículo 19 del Código<sup>5</sup>; y,
- el hecho que BCP habría tasado el inmueble adquirido por el señor Pinillos y la señora Amador pese a no encontrarse independizado; involucraría una vulneración a las expectativas de los consumidores, pues estos esperaban que ello se haga cuando el inmueble se encontrara saneado; por lo que, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una posible infracción al artículo 19 del Código.

### III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

8. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica, en ejercicio de las facultades que la ley le confiere<sup>6</sup>, conviene en requerir lo siguiente:

 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
RESPONSABILIDAD Y SANCIONES  
Responsabilidad administrativa

*Disposiciones generales*

**Artículo 105.- Autoridad competente**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

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

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

**Artículo 1.-** Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

**Artículo 2.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

(...)

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

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

(...)

a Villa Club:

- (i) remitir copia legible de todos los reportes de servicio de post venta emitidos en atención a los requerimientos formulados por los interesados; y,

al señor Pinillos y a la señora Amador:

- (i) cumplan con remitir copia legible de los reportes de servicio de post venta adjuntados a su denuncia, específicamente los de fechas 22 de setiembre de 2014; 14 de octubre de 2014; 5 de enero de 2015; y, 23 de mayo de 2015.

9. Dichos requerimientos deberán ser absueltos en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento sancionador<sup>7</sup>.

### III. DECISIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

**PRIMERO:** Ampliar la imputación de cargos efectuada contra Villa Club y Banco de Crédito del Perú, estableciendo adicionalmente lo siguiente:

Villa Club habría vendido al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez un inmueble que presentaría fisuras y rajaduras estructurales; lo que constituye una posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- Banco de Crédito del Perú habría tasado el inmueble adquirido por el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos a pesar de que no se encontraba independizado; lo que constituye una posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** Requerir a Villa Club S.A. para que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de haber sido notificada, bajo apercibimiento del inicio de un nuevo procedimiento sancionador en su contra por posible infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807<sup>8</sup>, cumpla con

- f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.

(...)  
7 **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión,

Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.\*

8 **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI**

Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de

remitir copia legible de todos los reportes de servicio de post venta emitidos en atención a los requerimientos formulados por los interesados.

**TERCERO:** Requerir al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos para que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de haber sido notificados, bajo apercibimiento del inicio de un nuevo procedimiento sancionador en su contra por posible infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807<sup>9</sup>, cumplan con remitir copia legible de los reportes de servicio de post venta adjuntados a su denuncia, específicamente los de fechas 22 de setiembre de 2014; 14 de octubre de 2014; 5 de enero de 2015; y, 23 de mayo de 2015.

**CUARTO:** Requerir a Villa Club S.A. y al Banco de Crédito del Perú que, conforme a lo dispuesto por el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, presenten sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de ser notificadas, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía a la parte denunciada que no lo hubiera presentado. Debe precisarse que conforme a lo establecido por el artículo 223.1 de la LPAG, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

**QUINTO:** Informar a las partes que el artículo 110 del Código<sup>10</sup> 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 una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114 de la referida norma<sup>11</sup>.

las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.  
**DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOP**

**Artículo 5.-** Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

<sup>10</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 110.-** El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

<sup>11</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.-** 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 reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.  
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

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

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

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

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

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

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

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

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

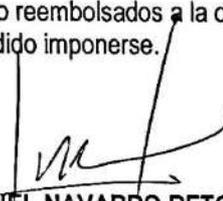
**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

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

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



**SEXTO:** Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39 del Decreto Legislativo 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el Indecopi, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.



**DANIEL NAVARRO RETO**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor  
Indecopi sede Lima Norte

~~DNEURB~~

1.6. COPIA DE LOS DESCARGOS, DE FECHA 30 DE NOVIEMBRE DE 2016, PRESENTADOS POR VILLA CLUB S.A.

Copia  
 01  
 Expediente: 165-2016/ILN-CPC  
 Sumilla: Presentamos descargos

Expediente: 165-2016/ILN-CPC

Sumilla: Presentamos descargos

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE  
 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
 PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

RECEBIDO  
 02 JUL. 2016  
 Hora: .....  
 Por: .....  
 identificada con R.U.C.  
 Comisión de Protección al Consumidor

**VILLA CLUB S.A.** (en adelante, VILLA CLUB),  
 20492390098, con domicilio procesal para efectos del presente procedimiento en  
 Av. Santa Cruz 888, Piso 4, distrito de Miraflores, provincia y departamento de  
 Lima, debidamente representada por el señor Germán Alfonso Gutiérrez Parra,  
 atentamente decimos lo siguiente:

Con fecha 16 de noviembre de 2016 fuimos notificados con la Resolución 5,  
 mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al  
 Consumidor sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) dispuso ampliar la  
 imputación de cargos realizada contra VILLA CLUB como consecuencia de la  
 denuncia interpuesta por los señores José Daniel Pinillos Roque y la señora María  
 Ysabel Amador Chavez de Pinillos (en adelante, los señores Pinillos).

Encontrándonos dentro del plazo de la ley cumplimos con presentar nuestro  
 escrito de descargos, solicitando se declare que VILLA CLUB no es responsable  
 de infracción alguna a las normas de protección al consumidor, por los  
 fundamentos que a continuación se exponen.

## I. ANTECEDENTES

- Mediante la Resolución 2, la Comisión resolvió iniciar un procedimiento sancionador contra VILLA CLUB imputándole presuntas infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en

adelante, el Código), debido a que habría vendido a los señores Pinillos un inmueble carente de idoneidad que presentaría los siguientes defectos:

- (i) Falta de los servicios de agua y desagüe provistos por SEDAPAL;  
y,
  - (ii) Fisuras y rajaduras en las paredes.
2. El 16 de noviembre de 2016 nuestra empresa presentó el escrito de descargos correspondiente.
3. Posteriormente, mediante la Resolución 5 la Comisión dispuso ampliar de oficio la imputación de cargos contra VILLA CLUB, imputándole una presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección del Consumidor, por haber vendido a los señores Pinillos un inmueble que habría presentado fisuras y rajaduras estructurales (lo anterior, pese a que la existencia de fisuras y rajaduras había sido previamente imputada como posible infracción).

## **II LA PRESENCIA DE FISURAS Y RAJADURAS ESTRUCTURALES EN LA VIVIENDA**

4. Los señores Pinillos señalaron en su denuncia que habrían advertido la existencia de fisuras y rajaduras estructurales en su vivienda.
5. Al respecto, los denunciados no han presentado medio probatorio alguno que demuestre que las fisuras o rajaduras denunciadas persistirían a la fecha en la vivienda de los consumidores, y menos que estas sean estructurales o comprometan la estabilidad del inmueble.

6. Tal como precisamos en nuestro escrito de descargos, frente a las solicitudes de atención presentadas por los denunciantes, nuestro personal de post venta se acercó a su vivienda a fin de implementar las acciones correspondientes y subsanar cualquier problema que pudiese hallarse. En ese sentido, el servicio post venta de nuestra empresa les brindó una atención oportuna, reparando todos los problemas reportados por los clientes (con lo cual se acredita que únicamente constituían factores menores que no comprometían la estructura de la vivienda).
7. Como señalábamos, estos reportes datan de los años 2014 y 2015 (de hecho, el más reciente data de mayo de 2015), por lo que dicha atención fue brindada de manera previa a la interposición de la denuncia (16 de junio de 2016) y a la notificación de la imputación de cargos (14 de octubre del año en curso), con lo cual no resultaría razonable atribuir responsabilidad a VILLA CLUB por su existencia (en tanto fueron debidamente subsanados).
8. Ahora bien, los denunciantes señalan que las fallas estructurales se acreditarían por el hecho de que estos problemas han sido reportados por diversos consumidores. Al respecto, los señores Pinillos citan los siguientes documentos:
  - i. Informe 37-2014-VAMA-SGDC/MDC emitido por la Sub Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, cuyo objeto consiste en una inspección ocular realizada sobre la Urbanización Villa Club II;
  - ii. Informe 42-2014-VAMA-SGDC-MDC, emitido por la autoridad previamente reseñada, basado en una inspección sobre el inmueble de los señores David Arrunátegui y Lourdes Zapata Cáceres (en adelante, los señores Arrunátegui), concluyendo que no cumpliría las condiciones de Defensa Civil; y,

- iii. Resolución 1434-2014/ILN-CPC, referida al procedimiento seguido contra VILLA CLUB tramitado bajo Expediente 231-2014/ILN-CPC<sup>1</sup>.
9. En lo que respecta a los Informes de Defensa Civil, puede apreciarse que ninguna de las inspecciones se realizó en el inmueble de los denunciantes ni analizan los defectos imputados por los señores Pinillos, por lo que los mismos carecen de relación con el presente procedimiento.
10. Sin perjuicio de ello, y tal como hemos explicado a la Comisión con detenimiento en aquellos procedimientos en los cuales se han incorporado los aludidos documentos, estos presentan múltiples vicios –tanto de forma como de fondo<sup>2</sup>- que determinan que los mismos carezcan del valor probatorio requerido para generar convicción sobre los hechos que pretendían acreditar (especialmente, la calificación de los inmuebles como de “Alto Riesgo” y contrarios a las condiciones de seguridad). De hecho, el propio Poder Judicial ha rebatido el contenido de estos informes, señalando que adolecen de múltiples irregularidades y desvirtuando su valor probatorio (adjuntamos dicho pronunciamiento como **Anexo 1**).
11. Por otro lado, en lo que respecta a la Resolución 1434-2014/ILN-CPC, más allá de que esta tampoco se encuentre vinculada con el presente procedimiento, cumplimos con precisar que mediante Resolución Final 630-2015/ILN-CPC -citada por los propios denunciantes- la Comisión –una vez analizado con detenimiento el respectivo material probatorio- determinó que *“no se concluye que las fisuras existentes en el bien sean estructurales,*

<sup>1</sup> En dicho procedimiento, la Comisión ordeno una medida cautelar contra VILLA CLUB consistente en poner a disposición de los señores Arrunátegui un inmueble, sustentando dicho pronunciamiento en el contenido del Informe 42-2014-VAMA-SGDC-MDC, informe cuyo contenido ha sido rebatido por el Poder Judicial en un procedimiento similar.

<sup>2</sup> Tales como: (i) no haber sido realizados por profesionales especializados y competentes en razón de la materia, (ii) haberse llevado a cabo inspecciones únicamente por un funcionario, cuando la normativa exige que el informe sea suscrito por dos inspectores, (iii) no contar con una clara o adecuada motivación, (iv) haberse realizado diligencias de forma irregular, sin tener en cuenta si los propietarios se encontraban habilitados para solicitar las inspecciones de INDECI, (v) haber desarrollado las inspecciones citando y aplicando normas sin explicación motivada o empleando normas derogadas, entre otros vicios, (vi) así como vulnerando diversas normas procedimentales.

*ni se declara este como inhabitable o que dichas fisuras no sean subsanables"* (punto resolutivo 175), con lo cual la medida cautelar ordenada en una primera oportunidad carecía de sustento, al no haberse acreditado un peligro para la seguridad de los propietarios de dicho inmueble.

12. En ese sentido, las alegaciones de los señores Pinillos carecen de sustento. En todo caso, correspondería a la contraparte acreditar que se habrían presentado nuevas fisuras y/o rajaduras en su vivienda y que estas serían estructurales. Sin embargo, ello no ha sucedido, siendo que no se ha presentado ningún medio probatorio que permita concluir o siquiera influir que su inmueble presentaría a la fecha fisuras o rajaduras (estructurales o no) o que este no cumpliría con las condiciones de seguridad requeridas.
13. En ese sentido, no resultaría razonable sancionar a VILLA CLUB por la existencia de los defectos alegados por el denunciante, en tanto:
  - i. Se ha acreditado que las fisuras y rajaduras reportadas por los consumidores constituían temas menores que fueron subsanados con más de un año de anterioridad a la formulación de la denuncia;
  - ii. No se ha acreditado que las fisuras o rajaduras halladas comprometían la estructura de la vivienda o colocaban en riesgo la seguridad de sus habitantes (de hecho, fueron reparadas fácilmente);
  - iii. Los denunciantes no han presentado medios probatorios que permitan concluir que la vivienda a la fecha presentaría estos factores (o que los mismos serían estructurales); y,
  - iv. No se ha acreditado que los factores hallados respondan a una acción negligente u omisión por parte de VILLA CLUB.
14. Finalmente, reiteramos nuestra solicitud al INDECOPI y a los denunciantes de permitarnos ingresar al inmueble objeto de controversia, a fin de

subsanan cualquier factor que pudiese hallarse. Asimismo, solicitamos respetuosamente a la Comisión se realice una visita de inspección sobre el inmueble de los denunciantes, a fin de conocer la situación actual de la vivienda y eliminar cualquier tipo de dudas sobre sus condiciones.

15. Por lo expuesto, solicitamos a la Comisión que la denuncia sea declarada infundada.

**POR TANTO**

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI:** Solicitamos tener por presentados nuestros descargos y proceder conforme a ley.

**OTROSÍ DECIMOS:** A fin de cumplir con el requerimiento de información ordenado por la Comisión, cumplimos con presentar copia legible de los reportes de servicio post venta emitidos hacia los denunciantes.

Lima, 30 de noviembre de 2016

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, fluid strokes that form a complex, stylized shape. The signature is positioned to the left of the date.

- 1.7. COPIA DE LOS DESCARGOS, DE FECHA 9 DE DICIEMBRE DE 2016,  
PRESENTADOS POR EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.

|                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| Expediente         | 0165-2016/ILN-CPC   |
| Secretario Técnico | Daniel Navarro Reto |
| Sumilla            | Descargos           |

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INDECOPI SEDE LIMA NORTE:

**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ** (en adelante el Banco), en la denuncia interpuesta por el señor **José Daniel Pinillos Roque** y la señora **María Ysabel Amador Chávez de Pinillos** (en adelante, los denunciantes), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a ustedes atentamente decimos:

Que, habiendo sido notificados con la Resolución N° 5, mediante la cual la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de Lima Norte (en adelante, la Comisión), amplió cargos contra nosotros, y aun no existiendo una resolución que concluya el procedimiento, procedemos a presentar nuestros descargos en los siguientes términos:

#### **I. ANTECEDENTES:**

En el presente procedimiento, se nos imputa como presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto, *"el Banco habría tasado el inmueble adquirido por el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos a pesar de que no se encontraba independizado"*.

#### **II. CUESTIÓN PREVIA:**

##### **2.1. PRESCRIPCIÓN DE ACCIÓN ADMINISTRATIVA**

En su escrito de denuncia los denunciantes señalaron que suscribieron en el año 2013, con la empresa Paz Centenario y el Banco un contrato de compra venta de bien futuro del proyecto inmobiliario Villa Club IV; proyecto que de acuerdo a lo señalado por los denunciantes no habría sido independizado y por el cual se realizó una tasación.

Al respecto, corresponde señalar que la prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo, y como consecuencia de ello, el Estado pierde el *"ius puniendi"* que posee; es decir, queda imposibilitado de

determinar la existencia de una conducta infractora y por consiguiente el aplicar una sanción al responsable.

El plazo de prescripción para sancionar infracciones en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121<sup>01</sup> del Código, el cual establece que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los **dos (02) años** de cometidas las infracciones o desde que cesaron de ser continuadas. Transcurrido dicho plazo, la Comisión pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores.

Dicha norma dispone que para efectuar el cómputo del plazo de prescripción se debe aplicar lo dispuesto en el artículo 233<sup>02</sup> de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Así, el referido artículo también señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido (infracción instantánea) o desde que cesó (infracción continuada).

La infracción será considerada instantánea cuando quede consumada en un solo instante, y continuada cuando consista en dos o más acciones homogéneas, realizadas en tiempos distintos, pero en análogas ocasiones infringiendo la misma norma.

En el presente caso, es importante tener en cuenta que los denunciantes suscribieron el contrato en el año 2013 y en el documento suscrito por ellos, se les informó las condiciones a las cuales se iba acoger con este crédito hipotecario, entre ellos la tasación del inmueble, es decir, **hace más de DOS AÑOS que tenían conocimiento que el Banco podía realizar la tasación de su inmueble**, por lo que, cualquier presunta infracción respecto al hecho de tasar el inmueble adquirido debe **ser declarado prescrito**.

Por lo tanto, solicitamos a la Comisión se sirva declarar **IMPROCEDENTE** la infracción que se le imputa al Banco, toda vez que la misma ha **PRESCRITO**, en tanto ya ha

---

<sup>1</sup> LEY Nº 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.

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

<sup>2</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 233.- Prescripción

233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio de los plazos para la prescripción de las demás responsabilidades que la infracción pudiera ameritar. (...)

transcurrido el plazo de dos (02) años que le otorga el Código para que INDECOPI determine la existencia de alguna infracción al Código.

### III. DESCARGOS:

#### 3.1. Sobre el hecho de haber tasado un inmueble que no se encontraba independizado

Al respecto, debemos señalar que la tasación lo que busca es evaluar y estimar un valor o precio al bien que en este caso el inmueble que está siendo materia de denuncia.

Asimismo, debe tener en cuenta la Comisión que para la realización de una tasación no se necesita que el inmueble este independizado, ya que, la finalidad es únicamente verificar y evaluar las condiciones físicas del inmueble.

Por ese motivo, consideramos que este extremo de la denuncia debe ser declarado **INFUNDADO**, ya que los denunciantes han confundido los motivos por los cuales se realiza la tasación de su inmueble y cuáles son los elementos que se evalúan.

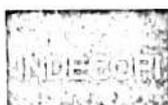
#### POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión se sirva tener por presentados nuestros descargos al momento de resolver.

Lima, 09 de diciembre de 2016

  
**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**  
MARIA KARINA SEMINARIO CORONADO  
ABOGADA  
CAL: 60304  
ESTUDIO TORRES Y TORRES LARA  
& ASOCIADOS - ABOGADOS

- 1.8. COPIA DE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1052-2016/ILN-CPC- INDECOPI (RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA), DE FECHA 7 DE DICIEMBRE DE 2016.

**RESOLUCIÓN FINAL N° 1052-2016/ILN-CPC**

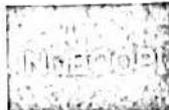
INTERESADA : JOSÉ DANIEL PINILLOS ROQUE (SEÑOR PINILLOS)  
 DENUNCIADAS : MARÍA YSABEL AMADOR CHÁVEZ DE PINILLOS (SEÑORA AMADOR)  
 : VILLA CLUB S.A.<sup>1</sup> (VILLA CLUB)  
 : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ<sup>2</sup> (BCP)  
 MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 : DEBER DE IDONEIDAD  
 : MEDIDAS CORRECTIVAS  
 : GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
 : COSTAS Y COSTOS  
 ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS  
 : O ARRENDADOS

**SUMILLA:** en el procedimiento iniciado por el señor Pinillos y la señora Amador contra Villa Club y el BCP por posibles infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) declarar improcedente la denuncia presentada contra Villa Club por posible infracción al artículo 19 de la norma en mención, en el extremo referido a que el inmueble de los consumidores no contaría con agua y desagüe provisto por Sedapal, por cuanto se ha verificado que la potestad para sancionar esta posible infracción ha prescrito;
- (ii) declarar improcedente la denuncia presentada contra BCP por posible infracción al artículo 19 de la norma en mención, por cuanto se ha verificado que la potestad sancionadora para conocer la supuesta infracción denunciada en su contra (deficiente financiamiento y tasación) ha prescrito;
- (iii) declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19 de la norma en mención, en el extremo referido a la presencia de fisuras y/o rajaduras de carácter estético en el inmueble de los consumidores, por cuanto dicho defecto ha quedado acreditado sin que la denunciada pruebe que no resulta responsable por el mismo;
- (iv) declarar infundada la denuncia por posible infracción al artículo 19 de la norma en mención, en el extremo referido a la presencia de fisuras y/o rajaduras estructurales en el inmueble de los consumidores, por cuanto dicho defecto no ha quedado debidamente acreditado por los consumidores;
- (v) denegar las medidas correctivas solicitadas por los consumidores;
- (vi) ordenar a Villa Club en calidad de medida correctiva de oficio que:
  - en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con reparar las fisuras existentes en el inmueble de la consumidora (ubicadas en el dintel de cocina y fachada); y,

1 Identificada con RUC N° 20492390098 y domicilio fiscal ubicado en la Av. Camino Real N° 456, Urb. Centro Comercial Camino Real, distrito de San Isidro; según información registrada en [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

2 Identificado con RUC N° 20100047218 y domicilio fiscal ubicado en Calle Centenario N° 156, Urb. Las Laderas de Melgarejo, distrito de La Molina; según información registrada en [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)



- (vii) ordenar a Villa Club que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de ser notificada con la presente resolución, cumpla con pagar a los interesados las costas del procedimiento, ascendentes a S/. 36,00, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de los costos una vez que quede consentida la presente resolución;
- (viii) disponer la inscripción de Villa Club en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y,
- (ix) remitir copia de la presente resolución al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para que adopte las acciones que estime convenientes dentro del ámbito de su competencia.

**SANCIÓN:**

**VILLA CLUB:**

- 1 UIT por infracción al artículo 19 del Código por la existencia fisuras y rajaduras de carácter estético en el inmueble de los consumidores.

Los Olivos, 7 de diciembre de 2016

**I. ANTECEDENTES**

**I.1. Denuncia**

1. Mediante el escrito del 16 de junio de 2016, debidamente subsanado el 15 de setiembre de 2016, el señor Pinillos y la señora Amador denunciaron a Villa Club y al BCP por posibles infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (el Código)<sup>3</sup>, en atención a los siguientes hechos:
  - (i) a mediados del 2012, acudieron a un establecimiento de Villa Club con la finalidad de adquirir un inmueble. En dicha oportunidad, personal de la denunciada le mostró el proyecto inmobiliario Villa Club, el cual constaba de cinco etapas, los cuales, entre otros, contarían con los servicios de agua y desagüe conectadas a la red de Sedapal;
  - (ii) en atención a lo ofrecido, decidieron adquirir una casa (Mz. P, Lt. 13) en Villa Club 4; por lo que, el 30 de agosto de 2012 celebraron con la denunciada el contrato de compraventa correspondiente;
  - (iii) no obstante, posteriormente, se percataron que su inmueble presentaría los siguientes desperfectos:
    - fisuras y rajaduras estructurales; y,
    - no contaría con los servicios de agua y desagüe provistos por Sedapal;
  - (iv) agregaron que reclamaron por los defectos antes señalados y, a su vez, solicitaron la reparación de las fisuras y rajaduras cuestionadas; sin embargo, el 24 de noviembre de 2015 estas volvieron a aparecer; y,
  - (v) finalmente, señalaron que el BCP habría financiado la adquisición de su inmueble, pese a que conocía que carecía de idoneidad y, además, habría tasado el mismo sin estar independizado.

<sup>3</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 2 de setiembre de 2010 mediante Ley N° 29571.



2. En ese sentido, el señor Pinillos y la señora Amador solicitaron como medidas correctivas que Villa Club cumpla con lo siguiente: (i) la devolución del precio que a la fecha posee el inmueble objeto de denuncia, incluyendo los intereses cobrados por la entidad financiera que le otorgó el crédito hipotecario; y/o, la entrega de una nueva casa que cumpla con las características ofrecidas (agua y desagüe suministradas por Sedapal); y/o, (ii) asumir el pago de las cuotas del crédito hipotecario obtenido para la cancelación del bien materia de denuncia; y/o, (iii) asuma todos los gastos generados por la interposición de la presente denuncia. Asimismo, solicitaron el pago de las costas y costas del presente procedimiento.

### I.2. Imputación de cargos

3. Mediante Resolución N° 2 del 12 de octubre de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte (la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia en los siguientes términos:

*"(i) Villa Club S.A. habría vendido al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos un inmueble carente de idoneidad, por cuanto presentaría los siguientes defectos:*

- fisuras y rajaduras en las paredes; y,
- falta de los servicios de agua y desagüe provistas por Sedapal.

*Lo que constituye una posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

*(ii) Banco de Crédito del Perú habría financiado al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos la compra de su inmueble ubicado en el proyecto inmobiliario Villa Club IV, a pesar que conocía que este último carecería de idoneidad; lo que constituye una posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor."*

### I.3. Descargos del BCP

4. El 4 de noviembre de 2016, el BCP presentó sus descargos señalando, entre otros, que los consumidores suscribieron el contrato de financiamiento el 2013, asimismo, conforme lo indicaron en su escrito de denuncia, el 23 de abril de 2014, a través de un correo electrónico, tomaron conocimiento de los supuestos defectos existentes en Villa Club 4; por tanto, a su entender, dado el tiempo transcurrido (más de dos años), la potestad para conocer el hecho denunciado en su contra habría prescrito.

### I.4. Rebeldía de Villa Club y posterior apersonamiento

5. Mediante Resolución N° 4 del 14 de noviembre de 2016, la Secretaría Técnica declaró en rebeldía a Villa Club, dado que no cumplió con formular sus descargos conforme a lo establecido por el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

6. No obstante, el 16 de noviembre de 2016, fuera del plazo otorgado, Villa Club presentó sus descargos señalando, entre otros, lo siguiente:

#### (i) Respecto a la prestación de los servicios de agua y desagüe:

- mediante procedimiento recaído en el expediente N° 122-2014/ILN-CPC-SIA, la Comisión inició un procedimiento de oficio contra su representada por problemas vinculados a los servicios de saneamiento entre otros, en Villa Club 4. En el referido procedimiento de oficio, tanto la Comisión como la Sala reconocieron que respecto a



aquellos contratos de compraventa suscritos antes de octubre de 2012 habría operado la prescripción; por lo que, estos no fueron considerados al momento de recibir el análisis;

- tomando en cuenta lo antes señalado, dado que el señor Pinillos y la señora Amador suscribieron el contrato de compraventa el 30 de agosto de 2012, al momento de la interposición de la denuncia (16 de junio de 2016), la potestad para sancionar este extremo de la denuncia habría prescrito;
- sin perjuicio de lo mencionado, indicó que los propios consumidores han manifestado que tomaron conocimiento de la supuesta falta de agua y desagüe el 5 de enero de 2014; por lo que, si la Comisión considerase que el cómputo del plazo prescriptorio debería efectuarse a partir de la fecha en que los interesados conocieron el supuesto hecho infractor, igualmente, la potestad para conocer el mismo ya habría prescrito.

(ii) respecto la supuesta existencia de fisuras y rajaduras:

- los consumidores manifestaron que tomaron conocimiento de la supuesta existencia de fisuras y rajaduras en las paredes de su vivienda el 5 de enero de 2014; por tanto, al momento en que interpusieron su denuncia, la potestad para sancionar esta posible infracción habría prescrito;
- sin perjuicio de ello, indicó que desde que los interesados recibieron su inmueble han presentado diversas solicitudes a su servicio de post venta reportando la aparición de fisuras y rajaduras en su inmueble. Dichas solicitudes fueron debidamente atendidas, (incluso antes de la interposición de la presente denuncia), cumpliendo con efectuar las reparaciones correspondientes;
- los interesados han señalado que desde el 24 de noviembre de 2015 habrían aparecido nuevamente fisuras en su inmueble; sin embargo, no han presentado medio probatorio alguno que acredite que a la fecha persistirían los defectos cuestionados. Agregó que si bien el señor Pinillos y la señora Amador presentaron fotografías, dichos documentos no probarían el hecho denunciado, por cuanto: carecen de fecha cierta y no es posible determinar que el inmueble que se aprecia en dichos documentos corresponda al de los consumidores;
- sin perjuicio de lo señalado, incluso de constatare que la vivienda de los consumidores a la fecha presentaría fisuras, precisó que la aparición de las mismas en un inmueble bajo ninguno supuesto puede ser considerada un defecto, dado que las mismas son consecuencia del proceso constructivo de cualquier inmueble. A efectos de acreditar lo señalado, remitió un informe técnico elaborado por la empresa Prisma Ingenieros Consultores S.A.C. (en adelante, Prisma), especializada en servicios de ingeniería estructural, en el cual se indica que las fisuras que se observan en las casas ubicadas en la urbanización suelen presentarse comúnmente, pues forma parte del proceso constructivo; por lo tanto, a su entender, no pueden ser catalogadas como un desperfecto;
- agregó que en dicho informe también se concluye que las fisuras verificadas no representan riesgo alguno para los consumidores;



- finalmente, indicó que, a fin de disipar cualquier tipo de dudas sobre el estado de la vivienda, solicitó a la Comisión y a los consumidores que le permitan ingresar al inmueble objeto de denuncia para verificar cualquier factor que pudiese hallarse.

#### I.5. Ampliación de cargos

7. Por Resolución N° 5 del 15 de noviembre de 2016, la Secretaría Técnica amplió los cargos imputados contra Villa Club y el BCP conforme al siguiente detalle:
  - *Villa Club habría vendido al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez un inmueble que presentaría fisuras y rajaduras estructurales; lo que constituye una posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
  - *Banco de Crédito del Perú habría tasado el inmueble adquirido por el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos a pesar de que no se encontraba independizado; lo que constituye una posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

#### I.6. Solicitud de medida cautelar

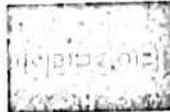
8. El 24 de noviembre de 2016, los consumidores solicitaron que en calidad de medida cautelar se ordene a Villa Club lo siguiente:
  - (i) que, ponga a su disposición un inmueble de similares características al que es objeto de denuncia; y,
  - (ii) asuma el pago de las cuotas de su crédito hipotecario.

#### I.7. Descargos de Villa Club

9. El 30 de noviembre de 2016, vía correo electrónico, Villa Club se pronunció respecto al cargo imputado por Resolución N° 5, reiterando lo señalado en sus descargos y agregó lo siguiente:
  - (i) los consumidores no han presentado medio probatorio alguno que acredite que las fisuras o rajaduras cuestionadas persisten a la fecha y menos que estas sean estructurales o comprometan la estabilidad del inmueble;
  - (ii) si bien los interesados presentaron dos informes emitidos por Defensa Civil y copia de la Resolución Final N° 1434-2014/ILN-CPC, indicó que: (a) las inspecciones efectuadas por Defensa Civil no fueron realizadas en la vivienda de los denunciados; y, (b) el pronunciamiento remitido no se encuentra vinculado al presente caso;
  - (iii) sin perjuicio de lo anterior, indicó que los informes emitidos por Defensa Civil presentarían múltiples vicios de forma y de fondo que determinarían que los mismos carezcan de valor probatorio. Asimismo, señaló que en la resolución aportada por los denunciados incluso la Comisión, luego de valorar los referidos informes, concluyó que estos no probaban que existan fisuras estructurales en las viviendas inspeccionadas por Defensa Civil; y,
  - (iv) finalmente, solicitó que se efectúe una inspección en el inmueble de los consumidores.

#### II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. La Comisión considera que corresponde determinar lo siguiente:



- (i) si ha operado la prescripción de la potestad para sancionar los hechos denunciados por los consumidores;
- (ii) si el inmueble de los consumidores presentó fisuras y rajaduras y, de ser así, si Villa Club infringió lo dispuesto en el artículo 19 del Código;
- (iii) si corresponde ordenar medidas correctivas;
- (iv) si corresponde imponer una sanción; y,
- (v) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

#### III.1. Cuestiones Previas

##### III.1.1. Efectos de la Rebeldía

11. El artículo 461° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, regula los efectos de la declaración de rebeldía señalando que ésta causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que, entre otras excepciones, el juzgador considere que los elementos fácticos con los que cuenta no le producen convicción<sup>4</sup>.
12. Respecto de ello, la Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló que dicha presunción de veracidad encuentra una excepción en el poco grado de certeza que los hechos denunciados pueden generar en el órgano administrativo; empero, además se debe tener en cuenta los límites y garantías propias que el ordenamiento prevé en un procedimiento sancionador<sup>5</sup>.
13. En relación con lo señalado, resulta pertinente mencionar que el principio de presunción de licitud en el procedimiento administrativo, símil del principio de presunción de inocencia, es una garantía que constituye un mandato a las autoridades conforme al cual se debe presumir que los administrados han actuado conforme al ordenamiento legal, siempre y cuando no se cuente con evidencia concluyente que genere convicción respecto de la responsabilidad de estos en los cargos imputados, tal como ha

#### <sup>4</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL

**Primera Disposición Complementaria y final.**- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

**Artículo 461°.**- Efectos de la declaración de rebeldía.- La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que: (...)

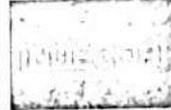
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

- <sup>5</sup> La Resolución 0045-2010/SC2-INDECOP emitida por la Sala N° 2 del Tribunal del Indecopi del 12 de enero de 2010 señala que: *"Dicha presunción relativa de verdad no sólo encuentra una excepción en el poco grado de certeza generado en el órgano administrativo tras la revisión de los hechos denunciados en el procedimiento, sino que debe ser analizada considerando que el ámbito en donde se aplicará -un procedimiento administrativo sancionador- se encuentra sujeto a los límites y garantías propias que el ordenamiento prevé para todos aquellos procedimientos en donde el Estado ejerce su ius puniendi, por lo que su aplicación debe compatibilizarse con la naturaleza de los procedimientos seguidos en esta sede."*

#### <sup>6</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

**Artículo 230.**- Principios del Procedimiento Administrativo General.- La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

**9. Presunción de licitud.**- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



sido desarrollado por el Tribunal Constitucional<sup>7</sup>.

14. En ese sentido, aun cuando Villa Club haya sido declarada rebelde, no podrá presumirse que los hechos materia de denuncia sean ciertos, pues se trata de un procedimiento sancionador en el cual se debe probar la responsabilidad del proveedor por su realización<sup>8</sup>.

### III.1.2. Sobre la solicitud de medida cautelar

15. El artículo 146 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG) establece que durante la tramitación de un procedimiento, la autoridad competente puede adoptar de forma provisional, mediante decisión debidamente motivada y con elementos de juicio suficientes, las medidas cautelares establecidas en dicha norma o en otras disposiciones jurídicas aplicables<sup>9</sup>.
16. En el caso de los procedimientos de protección al consumidor, el artículo 109 del Código establece que en cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el Indecopi puede, dentro del ámbito de su competencia, dictar una o varias medidas cautelares, destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva, entre las cuales se encuentran la posibilidad de ordenar: (i) la cesación de los actos materia de denuncia; y, (ii) cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga por finalidad la cesación de este<sup>10</sup>.

<sup>7</sup> El Tribunal Constitucional ha desarrollado este principio en el fundamento 21 de la sentencia recaída en el Expediente 2868-2004-PA/TC, en donde señala que: *"El derecho de presunción de inocencia garantiza que toda persona no sea sancionada si es que no existe prueba plena que, con certeza, acredite su responsabilidad, administrativa o judicial, de los cargos atribuidos. Evidentemente se lesiona ese derecho a la presunción de inocencia tanto cuando se sanciona, pese a no existir prueba plena sobre la responsabilidad del investigado, como cuando se sanciona por actos u omisiones en los que el investigado no tuvo responsabilidad. Siendo tal la situación en la que se sancionó al recurrente, este Tribunal estima que se ha acreditado la violación del derecho a la presunción de inocencia"*

<sup>8</sup> **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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:

(...)

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

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

(...)

2. Los principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo.

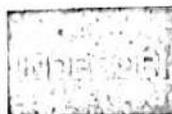
La relación de principios anteriormente enunciados no tiene carácter taxativo.

<sup>9</sup> **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 146.- Medidas cautelares**  
146.1 Iniciado el procedimiento, la autoridad competente mediante decisión motivada y con elementos de juicio suficientes puede adoptar, provisionariamente bajo su responsabilidad, las medidas cautelares establecidas en esta Ley u otras disposiciones jurídicas aplicables, mediante decisión fundamentada, si hubiera posibilidad de que sin su adopción se arriesga la eficacia de la resolución a emitir. (...)

<sup>10</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 109.- Medidas cautelares**  
En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el Indecopi puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

- La cesación de los actos materia de denuncia.
- El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de denuncia.
- La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.
- El cierre temporal del establecimiento del denunciado.
- Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de este.

El Indecopi puede, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada. En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, el secretario técnico puede imponerlas, con



17. En el presente caso, el señor Pinillos y la señora Amador solicitaron como medida cautelar que se ordene a Villa Club: (a) que, ponga a su disposición un inmueble de similares características al que es objeto de denuncia; y, (b) asuma el pago de las cuotas de su crédito hipotecario.
18. Sobre el particular, debe señalarse que a través de la presente resolución la Comisión emitirá un pronunciamiento de fondo (decisión definitiva) sobre la controversia planteada por el señor Pinillos y la señora Amador, por lo que carece de objeto emitir un pronunciamiento sobre la medida cautelar solicitada.
19. Por tanto, no corresponde emitir un pronunciamiento sobre la solicitud de medida cautelar formulada por los interesados.

### III.1.3. Imputación de cargos

20. Mediante Resolución N° 2 del 12 de octubre de 2016, la Secretaría Técnica imputó a Villa Club, entre otros, lo siguiente:

*"Villa Club S.A. habría vendido al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos un inmueble carente de idoneidad, por cuanto presentaría los siguientes defectos:*

- *fisuras y rajaduras en las paredes (...)"*

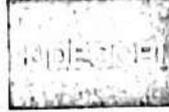
21. Asimismo, por Resolución N° 5 del 15 de noviembre de 2016, la Secretaría Técnica amplió cargos e imputó contra Villa Club lo siguiente:

*"Villa Club habría vendido al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez un inmueble que presentaría fisuras y rajaduras estructurales; lo que constituye una posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor".*

22. Ahora bien, en sus descargos Villa Club ha reconocido que existió fisuras y rajaduras en el inmueble de los consumidores; sin embargo, indicó que ello no constituiría un problema estructural; por lo que, no habría cometido infracción alguna.
23. En este punto, debe precisarse que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en un anterior pronunciamiento<sup>11</sup> ha establecido que aun cuando las fisuras o rajaduras no tengan naturaleza estructural, su presencia afecta la idoneidad del inmueble, en tanto un consumidor no espera que dicho bien presente fisuras o rajaduras al poco tiempo de adquirido, así únicamente tengan carácter estético, por tanto, tal hecho constituiría una infracción del artículo 19 del Código, en tanto el proveedor no demuestre que estas se deban a hechos no imputables a este.
24. En el presente caso, Villa Club aportó un medio probatorio para demostrar que los defectos en las paredes de los consumidores no representan daño estructural, siendo que, tal como figura en dicho documento, serían problemas de índole estético los presentados en las urbanizaciones Villa Club.
25. Conforme a lo antes expuesto, este Colegiado considera que en el presente caso, en atención a lo señalado por ambas partes, deberá analizarse de manera diferenciada si las fisuras y rajaduras cuestionadas serían de carácter estético o estructural.

cargo a dar cuenta inmediatamente a la comisión. La comisión ratifica o levanta la medida cautelar impuesta. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares.

<sup>11</sup> Ver resolución N°1758-2016/SPC-INDECOPI.



26. Debe mencionarse que la precisión efectuada no vulnera el derecho de defensa de ninguna de las partes, en tanto en el presente caso se analizarán los hechos denunciados por los consumidores, ante el cual Villa Club ha tenido la oportunidad de presentar sus descargos.

#### III.1.4. Solicitud de Villa Club

27. Villa Club en sus descargos solicitó que se le permita ingresar al inmueble de los consumidores para constatar el estado de su vivienda. Asimismo, en su escrito del 24 de noviembre de 2016 solicitó que se programe una inspección en la vivienda de los interesados.
28. En relación al primer pedido de Villa Club, debe precisarse que son los interesados quienes deben brindar el permiso para que Villa Club ingrese a su vivienda; por lo que, dicho pedido deberá ser coordinado directamente entre las partes.
29. Respecto al segundo pedido de Villa Club, este Colegiado considera que debe desestimarse, por cuanto obran en el expediente documentos suficientes que permiten verificar los hechos objeto de denuncia.

#### III.2. Prescripción

30. El artículo 80° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>12</sup> señala que, para iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la competencia de la autoridad de consumo, siendo éste uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer el hecho materia de denuncia, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia
31. La prescripción en materia administrativa se erige como un instrumento jurídico que permite la extinción de la responsabilidad del proveedor por el transcurso del tiempo, debido a la pérdida indefectible del "ius puniendi" del Estado, esto es, la eliminación de la posibilidad que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
32. El artículo 121 del Código dispone que las infracciones a sus disposiciones prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido, si fuera instantánea, o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.
33. Sobre el particular, debe precisarse que una infracción es instantánea cuando queda consumada en un solo instante, esto es, si el proceso ejecutivo que culmina al completarse todas las exigencias del tipo infractor se cierra en un momento determinado y único. Debe repararse en que no se atiende a la duración de los preparativos o de los actos conducentes a la plena realización del hecho, sino solamente al instante en que éste queda completo. Así, tampoco se toma en cuenta si las consecuencias de éste se prolongan en el tiempo.

<sup>12</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 80.- Control de competencia  
 Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.



34. Por otro lado, una infracción continuada "consiste en dos o más acciones homogéneas, realizadas en distinto tiempo, pero en análogas ocasiones, que infringen la misma norma jurídica o norma de igual o semejante naturaleza", con la característica que todas las acciones que la constituyen serán valoradas en conjunto como un solo delito.
35. Asimismo, una infracción permanente es aquella donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. De esta forma, el ilícito se sigue consumando, la infracción se sigue cometiendo y se prolonga hasta que se abandona la situación antijurídica<sup>13</sup>.
36. Así, por ejemplo, si se tipifica como infracción el no brindar determinada información o no presentar una declaración, estaremos ante una infracción permanente si la obligación de cumplir con la actividad omitida se mantiene en el tiempo, mientras que sería una infracción instantánea si sólo tenía sentido realizar la conducta en un momento determinado<sup>14</sup>.
37. Si bien el artículo 121° del Código establece como regla general que el plazo de prescripción se computa a partir de cometida la infracción administrativa, existen situaciones excepcionales en que el consumidor no conocía o no podía conocer la conducta infractora dentro de los dos años siguientes a su ocurrencia, debido a su ocultamiento por parte del proveedor o a la naturaleza de la infracción. En dichos supuestos, el consumidor recién puede ejercer su derecho de acción, interponiendo la respectiva denuncia ante el Indecopi, a partir del momento en que conoce o puede conocer la ocurrencia de la infracción<sup>15</sup>.
38. Por lo tanto, en los procedimientos de parte, cuando se verifique que el consumidor no conoció o no pudo conocer la infracción dentro de los dos años siguientes a su ocurrencia, el plazo de la prescripción administrativa debe computarse a partir del conocimiento de la conducta infractora, o de la posibilidad de conocimiento.
39. En el presente caso el señor Pinillos y la señora Amador denunció lo siguiente:
- Villa Club les habría vendido un inmueble carente de idoneidad, por cuanto presentaría los siguientes defectos:
    - fisuras y rajaduras en las paredes (de carácter estético y estructural); y,
    - falta de servicios de agua y desagüe provistos por Sedapal.
  - BCP habría financiado la compra de su inmueble ubicado en el proyecto inmobiliario Villa Club 4, a pesar que conocía que este último carecería de idoneidad; y,
  - BCP les habría tasado el inmueble adquirido a pesar de que no se encontraba independizado.
40. A continuación, se analizará si al momento de la interposición de la denuncia habría prescrito la potestad sancionadora para conocer lo señalado previamente.

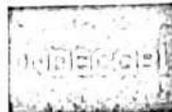
### III.2.1. Respecto a los desperfectos que presentaría el inmueble de la consumidora:

41. Las fallas cuestionadas por los consumidores son las siguientes: fisuras y rajaduras en las paredes (estéticas y estructurales); y, falta de agua y desagüe.
42. A continuación se analizará la prescripción de cada uno de los hechos cuestionados en este extremo.

<sup>13</sup> "El Cómputo del Plazo de Prescripción en el Derecho Peruano", Carlos López Urbina, Noviembre 2015. Recuperado de: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2325/computo\\_plazo\\_prescripcion\\_derecho\\_peruano.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2325/computo_plazo_prescripcion_derecho_peruano.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

<sup>14</sup> Idem.

<sup>15</sup> Ver Resolución N° 3855-2014/SPC-INDECOPI.

**(a) Fisuras y rajaduras en las paredes (estéticas y estructurales)**

43. En el presente caso, los consumidores en su escrito de denuncia señalaron que se percataron de estos defectos luego de recibido su inmueble; sin embargo, no precisaron en qué fecha; por tal motivo, la Secretaría Técnica les requirió que indiquen la fecha exacta en que tomaron conocimiento de los hechos cuestionados.
44. Mediante escrito del 15 de setiembre de 2016, si bien los interesados indicaron que conocieron dichos defectos el 5 de enero de 2014, este Colegiado considera que esta fecha no resulta razonable, en tanto su inmueble les fue entregado el 16 de setiembre de 2014, oportunidad en la que recién podrían haber advertido los defectos cuestionados.
45. En virtud de lo expuesto, esta Comisión considerará que los consumidores tomaron conocimiento de la supuesta existencia de fisuras y rajaduras (estéticas y estructurales) a partir del 16 de setiembre de 2014, fecha en que recibieron su inmueble.
46. Tomando en cuenta lo antes mencionado, se verifica que los consumidores pudieron interponer su denuncia hasta el 16 de setiembre de 2016; sin embargo, lo hicieron el 16 de junio de 2016, esto es, antes del vencimiento del plazo prescriptorio; por tanto, estos hechos imputados serán evaluados en el punto III.3.

**(b) Respecto al agua y desagüe**

47. Al respecto, en su denuncia el señor Pinillos y la señora Amador manifestaron que tomaron conocimiento de estos defectos a través de un reportaje difundido en un programa de televisión emitido el 23 de abril de 2014. No obstante, posteriormente, en su escrito del 15 de setiembre de 2016, los consumidores indicaron que advirtieron este hecho el 5 de enero de 2014.
48. En virtud de lo expuesto, se concluye que a la fecha en que los interesados presentaron su denuncia (16 de junio de 2016), la potestad sancionadora para conocer este hecho había prescrito.
49. En consecuencia, corresponde declarar improcedente estos extremos de la denuncia.

**III.2.2. Respecto del financiamiento del BCP**

50. Los consumidores han indicado que el BCP habría financiado la compra de su inmueble, a pesar que conocía que la urbanización donde se ubicaba carecería de idoneidad. Asimismo, señalaron que dicha entidad habría tasado su inmueble pese a que no se encontraba independizado.
51. Al respecto, tomando en cuenta la naturaleza de las posibles infracciones denunciadas, se advierte que estas se habrían consumado cuando el BCP financió la compra del inmueble cuestionado y se efectuó la tasación del mismo, lo cual se habría configurado a la firma del respectivo contrato de financiamiento, esto es, el 18 de diciembre de 2013.
52. En consecuencia, corresponde declarar improcedente la denuncia presentada contra BCP.

**III.3. Deber de idoneidad**

53. El artículo 18 del Código establece que se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las



características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>16</sup>.

54. Asimismo, el artículo 19 del mismo cuerpo normativo, señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en los que corresponda<sup>17</sup>.
55. Por su parte, el artículo 104 de la referida norma, señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado<sup>18</sup>. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
56. Los parámetros de idoneidad pueden variar en función a los medios o la forma cómo se genera tal expectativa, así estaremos frente a una garantía implícita cuando se atienda a los fines y usos previsible para los que normalmente se adquiere tal servicio en el mercado, o frente a una garantía expresa cuando la expectativa se genere por la información puesta a disposición por el proveedor, o frente a una garantía legal cuando los términos del servicio han sido definidos por la regulación vigente.
57. A continuación, se analizarán los hechos imputados como posibles infracciones al deber de idoneidad de forma independiente de acuerdo al marco legal previamente expuesto.

### III.3.1. Respecto a la existencia de fisuras y rajaduras de carácter estético

58. En sus descargos, Villa Club señaló que si bien el inmueble de los interesados presentó fisuras y rajaduras, su servicio de post venta cumplió con subsanarlas, siendo que luego de ello no ha vuelto a reportar el mismo problema.

<sup>16</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18.- Idoneidad.- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

<sup>17</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19.- Obligación de los proveedores.- el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>18</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

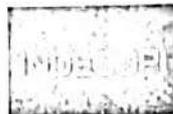
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

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



59. Sin perjuicio de lo mencionado, indicó que dichas fisuras y rajaduras no representan mayor riesgo, en la medida que no constituyen fallas estructurales. A fin de acreditar lo antes mencionado remitió un informe elaborado por Prisma.
60. Agregó que el hecho que la vivienda de la interesada presente este tipo de fisuras, las cuales resultan comunes en un proceso constructivo, no implica una infracción al deber idoneidad.
61. Conforme a lo antes expuesto y en atención al reconocimiento de la propia denunciada, se verifica que en el presente caso ha quedado acreditado que la casa de los consumidores presentó fisuras y rajaduras, los cuales según lo indicado en el informe que la propia Villa Club ha aportado, a su entender, serían de carácter estético, considerándose ello una alegación de parte; en ese sentido, correspondía a Villa Club demostrar que no resultaba imputable por la aparición de las mismas.
62. Sobre el particular, Villa Club solo se ha limitado a indicar que las fisuras advertidas no constituyen problemas estructurales; por lo que, no representarían riesgo alguno para los consumidores. En ese sentido, a su entender, dichas fisuras no constituyen una transgresión al deber idoneidad, en tanto su aparición forma parte del proceso constructivo normal.
63. Al respecto, cabe señalar lo siguiente:
- en virtud a lo expresado por la denunciada, no es un hecho controvertido que el inmueble de los consumidores presenta fisuras y rajaduras;
  - contrariamente a lo argumentado por Villa Club, no puede ampararse la presencia de desperfectos en una edificación, como la aparición de fisuras, alegando un fenómeno natural del proceso constructivo si no se cuenta con el sustento técnico respectivo, el cual debe ser aportado por la denunciada, habida cuenta que constituye una responsabilidad procesal del proveedor sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, sea, entre otros, porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad;
  - si bien la denunciada presentó un informe elaborado por Prisma, a fin de avalar su posición, cabe señalar que dicho documento carece de valor probatorio para el caso en concreto, pues: (i) en dicho documento no se especifica cuáles fueron las casas inspeccionadas, ni la Urbanización a las que pertenecen (Villa Club etapa 1, 2, 3, etc.), no pudiendo verificarse que se haya revisado la casa de la consumidora; (ii) no se indica la fecha que se realizó la inspección;
  - en ese sentido, el informe elaborado por Prisma no demuestra si en el caso en particular las fisuras existentes no resultan imputables a la denunciada o si se deben a un hecho fortuito;
  - en virtud a las razones expuestas, corresponde desestimar lo alegado por Villa Club, pues tratándose del mercado inmobiliario y de construcción, un consumidor que adquiere un inmueble espera que el mismo no presente desperfectos que perturben su uso adecuado siendo que, de lo contrario, se habrá afectado la idoneidad del bien.
64. La denunciada ha manifestado que solucionó las fisuras y rajaduras reportadas por los interesados; sin embargo, ello no configura un supuesto que permita exonerarlo de responsabilidad, pues la infracción quedó configurada cuando apareció dicho defecto<sup>19</sup>. No obstante, dicha subsanación, de quedar probada, podría ser evaluada al momento de dictar la medida correctiva e imponer la sanción.

<sup>19</sup> Ver Resolución N° 1008-2013/SC2.



65. En consecuencia, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción del artículo 19 del Código, al haber quedado acreditada que el inmueble de la consumidora presentó fisuras y rajaduras de carácter estético.

### III.3.2. Respetto a la existencia de fisuras y rajaduras de carácter estructural

66. En sus descargos, Villa Club indicó que los consumidores no presentaron medio probatorio alguno que acredite el hecho denunciado. Asimismo, indicó que las fotografías aportadas por el señor Pinillos y la señora Amador no prueban su alegación, pues no es posible verificar que pertenezcan a su domicilio y, además, carecen de fecha cierta.
67. Al respecto, cabe señalar que los consumidores no han presentado medio probatorio suficiente que acredite que las fisuras y rajaduras aparecidas en su inmueble sean estructurales.
68. Si bien los consumidores presentaron fotografías, de la revisión de las mismas se advierte que estas carecen de utilidad probatoria, pues: (a) no cuentan con fecha cierta; y, (b) no se verifica que las imágenes apreciadas en dichos documentos correspondan al inmueble de los interesados.
69. Los consumidores también presentaron el informe N° 037-2014-VAMA-SGDC-MCDC emitido por Defensa Civil; sin embargo, de la revisión de dicho documento se verifica que este fue emitido a partir de una inspección que no fue realizada en el inmueble de los consumidores; por lo que, no resultan relevantes para el caso en concreto.
70. Finalmente, respecto a la resolución aportadas por los consumidores (N° 189-2015/ILN-CPC y N° 1435-2014), cabe señalar que las mismas fueron emitidas en un procedimiento distinto al presente caso.
71. Ahora bien, conforme a lo establecido en el artículo 162.2 de la LPAG, corresponde a los administrados aportar las pruebas que acrediten sus alegaciones<sup>20</sup>; sin embargo, ello no ha ocurrido en el presente caso.
72. En este punto, debe precisarse que los consumidores tuvieron la oportunidad de presentar las pruebas que acrediten su alegación, pues el 16 de enero de 2015 solicitaron al Colegio de Ingenieros de Lima que se lleve a cabo una pericia en su domicilio; sin embargo, no cumplieron con remitir el informe final emitido elaborado por dicha entidad.
73. En virtud de lo expuesto y, en atención al artículo 230 de dicha norma, que establece el principio de presunción de licitud<sup>21</sup>, corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia por posible infracción al artículo 19 del Código.

### III.4. Medida Correctiva

<sup>20</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 162°.- Carga de la prueba

(...)

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

<sup>21</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

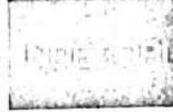


74. El artículo 114 del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, a solicitud de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras y complementarias<sup>22</sup>.
75. Las medidas correctivas reparadoras tienen como objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>23</sup>; mientras que las medidas correctivas complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>24</sup>.
76. En el presente caso, el señor Pinillos y la señora Amador solicitaron como medidas correctivas que Villa Club cumpla con lo siguiente: (i) la devolución del precio que a la fecha posee el inmueble objeto de denuncia, incluyendo los intereses cobrados por la entidad financiera que le otorgó el crédito hipotecario; y/o, la entrega de una nueva casa que cumpla con las características ofrecidas (agua y desagüe suministradas por Sedapal); y/o, (ii) asumir el pago de las cuotas del crédito hipotecario obtenido para la cancelación del bien materia de denuncia; y/o, (iii) asuma todos los gastos generados por la interposición de la presente denuncia.
77. Al respecto, este colegiado considera que corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas, por cuanto:
- en relación a las solicitudes contenidas en el literal (i) y (ii), la misma se encuentra relacionada a una imputación que se ha sido declarada improcedente; y,
  - en cuanto a la solicitud contenida en el literal (iii), ello corresponde ser analizado en un procedimiento de liquidación de costas y costos que deberán solicitar los consumidores ante el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo competente, luego de que la presente Resolución quede consentida.
78. No obstante lo antes mencionado, dado que la propia denunciada reconoció la existencia de fisuras y rajaduras de carácter estético en el inmueble de los consumidores, este Colegiado considera que corresponde ordenarle en calidad de medida correctiva de oficio que en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con reparar las fisuras existentes en el inmueble de los consumidores (ubicadas en el dintel de cocina y fachada).
79. Si bien Villa Club indicó que habría subsanado las fisuras y rajaduras que presentó el inmueble de los consumidores, cabe señalar que de la revisión de los reportes de servicios de post venta remitidos por la propia denunciada se verifica que el 20 de abril de 2015 dejó constancia que estaba pendiente el tratamiento de fisuras del dintel de la cocina y la fachada, no existiendo en el expediente medio probatorio alguno que acredite que ello se efectuó, motivo por el cual correspondía ordenar la medida correctiva antes señalada.

<sup>22</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
 Artículo 114.- 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>23</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras  
 115.1. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...).

<sup>24</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias  
 Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



80. Debe advertirse a la denunciada que el incumplimiento de las medidas correctivas ordenadas será considerado como una infracción grave a los derechos de los consumidores.
81. Conforme a lo establecido en el numeral 6) del artículo 115 del mencionado Código el extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa<sup>25</sup>. Así, en caso de que se produzca el incumplimiento de una medida correctiva dispuesta por la Comisión, los consumidores tendrán la posibilidad recurrir directamente al INDECOPI para informar dicho incumplimiento<sup>26</sup>, mientras que para requerir su directa ejecución deberá acudir a la sede judicial.

### III.5. Graduación de la sanción

82. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa cometida por Villa Club, corresponde determinar la sanción aplicable.
83. De acuerdo con los criterios previstos en el Código y en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad<sup>27</sup>, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
84. Por otro lado, de acuerdo con los artículos 110 y 112 del Código, al momento de aplicar y graduar la sanción, este órgano resolutorio podrá atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, y otros criterios que considere adecuado adoptar, asimismo establece los criterios para determinar las atenuantes o agravantes correspondientes en cada caso<sup>28</sup>.

<sup>25</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras (...)  
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

<sup>26</sup> El incumplimiento de la medida correctiva puede acarrear la imposición de una sanción a la denunciada con una multa de hasta doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), de conformidad con lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>27</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

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 el orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción;

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>28</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110.- Sanciones Administrativas. El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:



85. En ese sentido, la Comisión para graduar la sanción a imponer considerará lo siguientes aspectos:

**Respecto a las fisuras:**

- (i) **Daño resultante de la infracción:** la infracción advertida frustró las expectativas de los consumidores, por cuanto este no esperaría que un proveedor comercialice un inmueble que presente este tipo de defectos.
- (ii) **Probabilidad de detección:** la probabilidad de detección de la infracción cometida es alta, por cuanto la interesada pudo advertir el defecto al momento de su aparición, pudiendo denunciarlo a la autoridad administrativa.
- (iii) **Principio de Razonabilidad:** la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

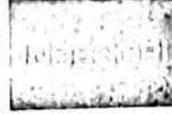
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

**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:

- i. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  - ii. La probabilidad de detección de la infracción.
  - iii. 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.
- Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
- i. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
  - ii. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
  - iii. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
  - iv. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
  - v. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
  - vi. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales:

- 1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
- 2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
- 3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
- 4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
- 5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.



del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente a fin de generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

86. En atención a lo expuesto, corresponde sancionar a Villa Club con una 1 UIT por este extremo.
87. Finalmente, debe precisarse que si bien Villa Club indicó que había subsanado antes de la interposición de la denuncia los defectos cuestionado, tal como se ha indicado en el párrafo 79, en el presente caso se ha verificado que la denunciada no reparó todas las fisuras que presentó el inmuebles de los consumidores.
88. Considerando que el numeral 4 del artículo 194 de la LPAG establece que para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación, corresponde requerir a Villa Club el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

### III.6. Costas del procedimiento

89. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>29</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
90. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Villa Club, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas incurridas por los interesados. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a los interesados la suma de S/ 36,00<sup>30</sup>.
91. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los interesados podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar la liquidación de costos correspondiente<sup>31</sup>.

### III.7. Remisión al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

92. La Comisión considera pertinente remitir copia de la presente resolución al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para que tome las acciones que estime convenientes dentro del ámbito de su competencia.

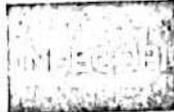
## IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

<sup>29</sup> DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

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

<sup>30</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>31</sup> Que corresponden a los gastos de asesoría legal incurridos para la tramitación del procedimiento.



**PRIMERO:** Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos contra Villa Club S.A. por posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a los supuestos defectos en el inmueble de la consumidora (falta de agua y desagüe provisto de Sedapal).

**SEGUNDO:** Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos contra Banco de Crédito del Perú por posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes extremos: deficiente financiamiento y tasación del inmueble adquirido.

**TERCERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos contra Villa Club S.A. por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la existencia de fisuras y rajaduras de carácter estético en el inmueble de los consumidores, sancionándola con una 1 Unidad Impositiva Tributaria.

**CUARTO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos contra Villa Club S.A. por posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la supuesta existencia de fisuras y rajaduras de carácter estructural en el inmueble de los consumidores.

**QUINTO:** Denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos.

**SEXTO** Ordenar a Villa Club S.A. en calidad de medida correctiva de oficio que en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con reparar las fisuras existentes en el inmueble de los consumidores (ubicadas en el dintel de cocina y fachada).

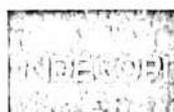
**SÉPTIMO:** Requerir a Villa Club S.A., el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi las sanciones establecidas, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

**OCTAVO:** Informar a Villa Club S.A. que la multa impuesta<sup>32</sup> será rebajada en 25% si la denunciada consiente la resolución y procede a cancelarlas dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente, conforme a lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>33</sup>.

**NOVENO:** Ordenar a Villa Club S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al señor José Daniel Pinillos Roque y a la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de los costos una vez que quede consentida la presente resolución.

<sup>32</sup> Utilizando el Código CUM que figura en la respectiva cédula de notificación podrá realizar el pago de su multa en:  
- Cajas del Indecopi ubicadas en Calle De La Prosa N° 104, San Borja.  
- Cuentas INDECOPI-MULTAS en el BCP.  
- Via Internet por [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com)

<sup>33</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**  
La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.



DÉCIMO: Disponer la inscripción de Villa Club S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida<sup>34</sup>.

DÉCIMO PRIMERO: Remitir copia de la presente resolución al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para que tome las acciones que estime convenientes dentro del ámbito de su competencia.

DÉCIMO SEGUNFO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>35</sup>.

*Con la intervención de los señores comisionados: Nancy Aracelly Laca Ramos, Diana Angélica Tamashiro Oshiro, Javier Mihail Pazos Hayashida y Ernesto Alonso Calderón Burneo.*

  
NANCY ARAGELLY LACA RAMOS  
Presidente

<sup>34</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. RESPONSABILIDAD Y SANCIONES. Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones.- El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.  
La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>35</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212.- Acto firme  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

1.9. COPIA DEL RECURSO DE APELACIÓN PRESENTADO POR VILLA CLUBS S.A., DE FECHA 26 DE DICIEMBRE DE 2012.

01

Expediente: 165-2016/ILN-CPC

Sumilla: Apelación

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE  
DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI



VILLA CLUB S.A. (en adelante, VILLA CLUB), identificada con R.U.C. 20492390098, con domicilio procesal para efectos del presente procedimiento en Av. Santa Cruz 888, Piso 4, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por el señor Alain Guillermo Di Natale Michieli, atentamente decimos lo siguiente:

Con fecha 19 de diciembre de 2016 fuimos notificados con la Resolución 1052-2016/ILN-CPC, mediante la cual la Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte del INDECOPI (en adelante, la Comisión) declaró fundada en parte la denuncia interpuesta por el señor José Daniel Pinillos Roque (en adelante, el señor Pinillos).

Encontrándonos dentro del plazo legal, cumplimos con presentar nuestro recurso de apelación contra la Resolución 1052-2016/ILN-CPC, solicitando que la misma sea revocada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en los extremos desfavorables para VILLA CLUB.

1. Mediante la Resolución 1052-2016/ILN-CPC, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Pinillos únicamente en el extremo referido a la supuesta existencia de fisuras en el inmueble. Asimismo, sancionó a VILLA CLUB con una multa de 1 UIT y ordenó que se reparen los desperfectos que habrían quedado acreditados.
2. De conformidad con lo señalado por la Comisión, VILLA CLUB habría aceptado la existencia de fisuras, lo que habría sido confirmado con el

reporte de post venta del 20 de abril de 2015, en el cual se confirmaría que quedó pendiente la reparación de fisuras tanto en el dintel de la cocina, así como en la fachada.

3. Sobre el particular, cumplimos con señalar:

- a) Es falso que nuestra empresa haya aceptado la existencia de desperfectos, por el contrario, en el punto 5 de nuestro escrito de descargos señalamos expresamente que el consumidor no ha presentado documento alguno que permita acreditar la existencia de algún problema en la vivienda;
- b) De hecho, en nuestro escrito precisamos que en el año 2015 se solicitó la realización de ciertos trabajos que VILLA CLUB procedió a realizar, sin que hubiera quedado requerimiento alguno pendiente de atención;
- c) En el reporte de abril de 2015, no se incluye indicación alguna en el sentido que quedarán fisuras por reparar, lo que se señala es que **los trabajos realizados quedan en observación**. El texto es el siguiente: *"queda en observación el nuevo tratamiento de fisuras **dado** al dintel de cocina y fachada"*, como se desprende del texto transcrito, los trabajos en la vivienda fueron realizados siendo que lo único que quedaba pendiente era observarlos. Como se constata de la información que obra en el expediente, el consumidor no efectuó reclamo alguno asociado a las reparaciones realizadas, sino hasta el momento de presentar la denuncia que da origen al presente procedimiento; y,
- d) Tanto en el reporte de post venta de enero de 2015, así como en el reporte de post venta de abril de 2015 presentados por el propio denunciante, se deja constancia que todos los trabajos finalizaron en mayo de 2015.

4. Es importante señalar que a efectos de determinar la existencia de los desperfectos alegados por el señor Pinillos correspondía que se realice una inspección, tal y como fue solicitado por nuestra empresa, sin embargo, dicho requerimiento no fue atendido por la autoridad, pese a que resultaba de trascendental importancia para establecer el estado de la vivienda.
5. Al margen de los fundamentos por los cuales debe declararse infundada la denuncia, se verifica que sería cuestionable los criterios utilizados por la Comisión para graduar la sanción que resultaría aplicable en este caso.
6. Como podrá verificar la Sala, el sustento de la multa está constituido por fórmulas generales que no permiten establecer la forma cómo los factores mencionados han influido en la determinación de la multa. En efecto, la Comisión señala que debe imponerse una multa de 1 UIT por:
  - a) La frustración de las expectativas del consumidor, sin embargo, no se indica cómo se ha ponderado económicamente esta frustración ni su influencia en el número final; y,
  - b) el principio de razonabilidad que determinaría que la multa debe desincentivar la comisión de una infracción, pese a ello, no se precisa la forma cómo se ha graduado este factor para determinar la multa. Por ejemplo, pudo evaluarse a cuánto costaría realizar las reparaciones que no se habrían efectuado.
7. Lo más preocupante es que no se precisa las razones por las que en este caso (el del señor Pinillos) se verifica un incremento de la multa que la Comisión ha impuesto en casos similares, en los que la existencia de fisuras era sancionada con 0.50 UIT.

8. Si bien reconocemos la potestad de la autoridad para sancionar, el monto de la sanción debe responder a un razonamiento que haga posible establecer la forma cómo se llegó a dicho número o los motivos por lo que dicho monto permite desincentivar la conducta infractora que se habría verificado.
9. Atendiendo a las consideraciones expuestas, solicitamos a la Sala revoque la resolución apelada que declaró fundada la denuncia y sancionó a VILLA CLUB con una multa de 1 UIT. Asimismo, solicitamos se deje sin efecto la medida correctiva y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.

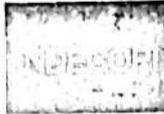
**POR TANTO:**

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI:** Solicitamos tener por presentado nuestro recurso de apelación y elevar los actuados al superior jerárquico.

Lima, 21 de diciembre de 2016



1.10. COPIA DE LA RESOLUCIÓN N° 2776-2017/SPC-INDECOPI (RESOLUCIÓN DE 2DA INSTANCIA), DE FECHA 20 DE SETIEMBRE DE 2017, QUE RESUELVE LA SOLICITUD DE NULIDAD DE LA RESOLUCION FINAL N° 1052-2016/ILN-CPC-INDECOPI.



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTES** : JOSÉ DANIEL PINILLOS ROQUE  
 MARÍA YSABEL AMADOR CHÁVEZ DE PINILLOS  
**DENUNCIADOS** : VILLA CLUB S.A.  
 BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ  
**MATERIA** : IMPROCEDENCIA  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Villa Club S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de la existencia de fisuras y rajaduras de carácter estético en el inmueble adquirido por los denunciantes; y, reformándola, se declara improcedente la misma, al haberse determinado la falta de interés para obrar de los denunciantes del presente procedimiento.*

Lima, 20 de setiembre de 2017

#### ANTECEDENTES

1. Por escrito del 16 de junio de 2016, subsanado con escrito de 15 de setiembre del mismo año, el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez de Pinillos (en adelante, los denunciantes) denunciaron a Villa Club S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, la Inmobiliaria) y al Banco de Crédito del Perú<sup>2</sup> (en adelante, el Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión); por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 30 de agosto de 2012, suscribieron con la Inmobiliaria un contrato de compraventa, a fin de adquirir una casa ubicada en el proyecto inmobiliario Villa Club 4, para lo cual suscribieron con el Banco un contrato de crédito hipotecario;
  - (ii) a partir del 5 de enero de 2014 advirtieron que dicho inmueble presentaba fisuras y rajaduras en las paredes, y que no contaba con los servicios de agua y desagüe provistos por Sedapal;

<sup>1</sup> RUC: 20492390098. Domicilio Fiscal: Av. Camino Real Nro. 390 Int. Ps17 Urb. Centro Comercial Camino Real (Torre Central) Lima - Lima - San Isidro. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).

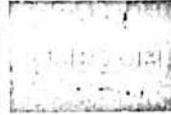
<sup>2</sup> RUC: 20100047218. Domicilio Fiscal: Calle Centenario Nro. 156 Urb. Las Laderas De Melgarejo Lima - Lima - La Molina. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).



- (iii) luego de reclamar por dichos desperfectos, la Inmobiliaria efectuó las reparaciones respectivas, tal como se apreciaba en las órdenes de servicio de post-venta del año 2015; sin embargo, las mismas aparecieron nuevamente;
  - (iv) el 24 de noviembre de 2015, advirtieron también la existencia de fisuras y rajaduras estructurales en su inmueble;
  - (v) el Banco habría financiado la adquisición de su inmueble, pese a que conocía que carecía de idoneidad;
  - (vi) el Banco realizó la tasación del inmueble que financió pese a que el mismo no estaba independizado;
  - (vii) solicitaron como medidas correctivas: (i) la devolución del valor actualizado del inmueble, así como los intereses cobrados por la entidad financiera que le otorgó el crédito hipotecario; o la entrega de una vivienda de las mismas características y en buen estado. Asimismo, solicitó la devolución de las costas y costos generados.
2. Mediante Resolución 2 del 12 de octubre de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante la Secretaría Técnica de la Comisión), resolvió:
- (i) Admitir a trámite la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, imputándole a título de cargo la comisión de una presunta infracción del artículo 19° del Código, toda vez que habría vendido a los denunciados un inmueble carente de idoneidad, por cuanto presentaría los siguientes desperfectos:
    - fisuras y rajaduras en las paredes; y,
    - falta de servicios de agua y desagüe provistos por Sedapal; y
  - (ii) admitir a trámite la denuncia interpuesta contra el Banco, imputándole a título de cargo la comisión de una presunta infracción del artículo 19° del Código, toda vez que habría financiado la compra del inmueble de los denunciados, a pesar de que conocía que este último carecería de idoneidad.
3. El 4 de noviembre de 2016, el Banco presentó sus descargos y señaló que era la Inmobiliaria quien debía responder por la idoneidad de los productos adquiridos por los denunciados.
4. Por Resolución 5 del 15 de noviembre de 2016, la Secretaría Técnica resolvió ampliar la imputación de cargos contra la Inmobiliaria y el Banco, de acuerdo con el siguiente detalle:
- (i) Admitir a trámite la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, imputándole a título de cargo la comisión de una presunta infracción del artículo 19° del Código, toda vez que habría vendido a los denunciados

M-SPC-13/1B

2/9



- un inmueble carente de idoneidad, por cuanto presentaría fisuras y rajaduras estructurales; y,
- (ii) admitir a trámite la denuncia interpuesta contra el Banco, imputándole a título de cargo la comisión de una presunta infracción del artículo 19° del Código, toda vez habría tasado el inmueble adquirido por los denunciante pese a que no se encontraba independizado.
5. Mediante escrito del 15 de noviembre de 2016, complementado con escrito del 30 de noviembre del mismo año, la Inmobiliaria presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) Mediante procedimiento recaído en el Expediente 122-2014/ILN-CPC-SIA, la Comisión inició un procedimiento de oficio contra su representada por hechos vinculados a los servicios de saneamiento dentro del proyecto inmobiliario Villa Club 4. En el referido procedimiento, se concluyó que había prescrito la potestad sancionadora del Indecopi toda vez que los contratos de compraventa analizados habían sido suscritos antes de octubre de 2012, tal como sucedía en el presente caso;
- (ii) respecto de las rajaduras en las paredes, fueron los denunciante quienes señalaron que tomaron conocimiento de la existencia de dicho desperfecto el 5 de enero de 2014, con lo cual la potestad sancionadora de Indecopi había prescrito;
- (iii) desde la entrega del inmueble a los denunciante, se presentaron diversas órdenes de atención al área del servicio de post-venta reportando la aparición de fisuras y rajaduras en su inmueble, las mismas que fueron atendidas con anterioridad a la interposición de la denuncia;
- (iv) los denunciante señalaron que desde el 24 de noviembre de 2015 habían aparecido nuevamente fisuras y rajaduras en su inmueble; sin embargo, no presentaron ningún medio de prueba que hubiera permitido acreditar si a la fecha de presentación de la denuncia, aún existían fisuras y rajaduras;
- (v) la aparición de fisuras y rajaduras no podía ser considerada un defecto, toda vez que las mismas eran consecuencia natural del proceso constructivo de cualquier inmueble; y,
- (vi) solicitaba a la Comisión que le permita ingresar al inmueble de los denunciante para verificar la existencia de los desperfectos denunciados.
6. Mediante Resolución 1052-2016/ILN-CPC del 7 de diciembre de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

M-SPC-13/1B

3/9

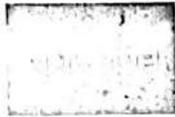


- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción del artículo 19° del Código, en el extremo referido a la existencia de fisuras y rajaduras de carácter estético en el inmueble vendido a los denunciante, al haber quedado ello acreditado; sancionándola con una multa de 1 UIT;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción del artículo 19° del Código, en el extremo referido a la existencia de fisuras y rajaduras estructurales en el inmueble vendido a los denunciante, toda vez que ello no quedó acreditado;
- (iii) declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción del artículo 19° del Código, en el extremo referido a que el inmueble no contaba con servicios de agua y desagüe brindados por Sedapal, toda vez que la potestad sancionadora del Indecopi había prescrito;
- (iv) declaró improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código, en los extremos referidos a: (i) haber financiado la adquisición del inmueble de los denunciante pese a que el mismo presentaba defectos y (ii) haber tasado el inmueble adquirido por los denunciante pese a que no se encontraba independizado; ello toda vez que la potestad sancionadora del Indecopi había prescrito;
- (v) ordenó como medida correctiva que, en un plazo de diez (10) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, la Inmobiliaria cumpla con reparar las fisuras existentes en el inmueble de los consumidores ubicadas en el dintel de la cocina y fachada;
- (vi) ordenó a la Inmobiliaria que cumpla con cancelar a favor de los denunciante las costas y costos que se hubieran originado de la tramitación de la denuncia presentada;
- (vii) dispuso la inscripción de la Inmobiliaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS); y,
- (viii) dispuso remitir una copia de la resolución al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para que tome las acciones que estime convenientes dentro del ámbito de su competencia.

7. El 26 de diciembre de 2016, la Inmobiliaria interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 1052-2016/ILN-CPC, señalando lo siguiente:

- (i) En su escrito de descargos no aceptó que aún existían fisuras y rajaduras en el inmueble; por el contrario, únicamente evidenció que los

Al respecto, la Comisión indicó que, en atención a lo señalado por la Inmobiliaria en su escrito de descargos y criterios anteriores de este Colegiado en anteriores pronunciamientos, correspondía analizar las fisuras y rajaduras de las paredes como fisuras y rajaduras de carácter estético. En ese sentido, señaló además que la precisión realizada no vulneraba el derecho de defensa de ninguna de las partes.



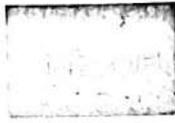
- consumidores no presentaron ningún medio de prueba que acreditara que luego de las reparaciones efectuadas en su inmueble, estas hubieran aparecido nuevamente;
- (ii) en el año 2015 los denunciantes solicitaron la realización de diversos trabajos de reparación en el inmueble, los mismos que fueron efectuados sin ningún inconveniente y a total satisfacción de los mismos;
- (iii) a efectos de determinar la existencia de los desperfectos alegados por los denunciantes, correspondía que la Comisión realizara una diligencia de inspección en el inmueble materia de denuncia; sin embargo, y pese a que fue solicitado, dicho requerimiento no fue atendido; y,
- (iv) la Comisión no justificó la ponderación económica de la frustración de las expectativas del consumidor; así como tampoco la falta de aplicación del Principio de Razonabilidad y del Principio de Predictibilidad, toda vez que, en anteriores pronunciamientos, la multa aplicada fue de 0,50 UIT.

8. Considerando que los denunciantes no apelaron la Resolución 1052-2016/ILN-CPC, han quedado consentidos los siguientes extremos: (i) que declaró improcedente su denuncia contra la Inmobiliaria y contra el Banco; (ii) que declaró infundada su denuncia contra la Inmobiliaria, respecto de la presunta existencia de fisuras y rajaduras estructurales en el inmueble. En ese sentido, no serán materia de análisis en la presente resolución.

**ANÁLISIS**

- 9. De conformidad con el Principio de Legalidad, las autoridades administrativas deben actuar dentro del marco legal establecido, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.
- 10. El 30 de diciembre de 2016, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Decreto Legislativo 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, en diversos aspectos procedimentales, entrando en vigor al día siguiente de su publicación.
- 11. Sobre el particular, la única Disposición Complementaria Transitoria de dicha norma regula los alcances de su aplicación, estableciendo que:

DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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:  
 1.1. Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.



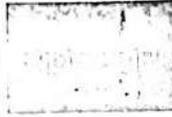
"Las normas procesales previstas en la presente modificación se aplican de manera inmediata a los procedimientos administrativos iniciados antes de su entrada en vigencia en el estado en que se encuentren." (Subrayado agregado).

- 12. Por consiguiente, toda norma procesal aplicable al caso materia de análisis, como, por ejemplo, aquellas que regulan la finalización del procedimiento por improcedencia de la denuncia de parte, se ceñirán a lo regulado por la norma modificatoria aludida precedentemente, por ser esta de aplicación inmediata a los procedimientos administrativos iniciados antes de su vigencia, en el estado en que se encuentren.
- 13. El artículo 108° del Código, modificado por el Decreto Legislativo 1308<sup>5</sup>, dispone que cuando el consumidor carece de interés para obrar, el órgano resolutorio que analiza el caso, declarará la improcedencia de la denuncia de parte, dando por concluido el procedimiento.
- 14. El interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, *"es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo"*<sup>6</sup>.
- 15. En ese sentido, respecto de infracciones que pueden ser subsanadas, el consumidor carecerá de interés para obrar, si la subsanación se produjo antes de la interposición de la denuncia.
- 16. En el presente caso, los denunciantes señalaron que la Inmobiliaria les habría vendido un inmueble que presentaba fisuras y rajaduras de carácter estético.

<sup>5</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.- Infracciones administrativas. Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.  
Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

<sup>6</sup> MONROY GALVEZ, Juan. *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano*. En: Themis N° 27, p 124. M-SPC-13/1B 6/9



- 17. La Comisión declaró fundada la denuncia en dicho extremo, señalando que si bien la denunciada había alegado que cumplió con subsanar las fisuras y rajaduras analizadas, dicha subsanación no lo eximía de su responsabilidad, toda vez que la infracción quedó configurada cuando apareció el defecto denunciado.
- 18. De una revisión de los medios de prueba que obran en el expediente y fueron presentados por los denunciantes, se aprecian la copia de la solicitud de atención de servicio post-venta generada el 17 de octubre de 2014. En dicho documento -suscrito por los representantes de la Inmobiliaria y uno de los denunciantes-, se aprecia que los denunciantes pusieron en conocimiento de la Inmobiliaria, la existencia de fisuras y rajaduras en su inmueble, tal como se aprecia a continuación:

Reporte del 17 de octubre de 2014:

"Observaciones:

Fisuras en general (fisura en la sala, entrada de sala, cocina, por los marcos de puertas, en pasadizos, lado de escaleras y lado de policarbonato, fisuras en azotea, en baño 1er piso) Revisar todo.

(...)

Fisura en lado de pared de junta de dilatación patio posterior".

- 19. Asimismo, obra en el expediente, copias de las atenciones brindadas a los reportes de asistencia presentados por los denunciantes en atención a las fisuras y rajaduras en su departamento. En dichos documentos, la Inmobiliaria dejó constancia de que los días 6 de noviembre de 2014 y 23 de mayo de 2015, se procedió con el resane de las fisuras existentes en el inmueble de los denunciantes, de acuerdo con el siguiente detalle:

Reporte del 6 de noviembre de 2014:

Villa Club  
SE ALQUILA PARA VIVIR Y GOCERSE

REPORTE DE SERVICIO POST-VENTA

|   |  |  |
|---|--|--|
| Nombre: <b>Yvian Heabel Amador</b>  | Fecha Inicio de Trabajos: <b>17-10-14</b>          | Urbanización: <b>Vc-04</b>   |
| Fecha de entrega de la obra: <b>20-10-14</b>  | Fecha de continuación de trabajos: <b>06-11-14</b> | RECEPCIÓN DEL RECLAMO<br>Teléfono: <input type="checkbox"/> e-mail: <input type="checkbox"/> |
| Nombre: <b>P-13</b>   | CONTRATISTA: <b>S.k</b>                            | CONCURSO: <input checked="" type="checkbox"/>  |
| HA ENTREGA DE VILLA (SISTEMA)   | CONSTRUCTOR: <b>S.k</b>                            | FISCALIZADOR:  |
| DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS EFECTUADOS:<br>1. Limpieza de pisos en salones<br>2. Repintado de marcos en puertas<br>3. Resane de puerta de baño<br>4. Resane de fisura en junta de dilatación de patio posterior<br>5.<br>6.<br>7.<br>8. |  |  |
| 07/11/2014  |  |  |
| TRABAJOS EFECTUADOS:<br><b>20605</b>  |  |  |

7 Ver foja 75 del expediente.  
8 Ver foja 429 del expediente.

M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

RESOLUCIÓN 2778-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 165-2016/ILN-CPC

492

Reporte del 23 de mayo de 2015:

**Villa Club**  
EL MEJOR LUGAR PARA VIVIR Y CRECER

**REPORTE DE SERVICIO POST-VENTA**

|   |  |  |
|---|--|--|
| NUMERO DE PROYECTO: P-13  | FECHA DE REGISTRO EN LA SOCIEDAD: 05-01-15 | URBANIZACION: VC-04  |
| FECHA INICIO DE TRABAJOS: -   | FECHA DE CULMINACION DE TRABAJOS: -        | RECEPCION DEL RECLAMO: <input type="checkbox"/> Teléfono <input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input checked="" type="checkbox"/> Personal |
| NOMBRE: MARIA ISABEL AMADOR   | CONTATISTA: SUAREZ                         | CONCURSO: -  |
| CONSTRUCCION: -   | CONSTRUCTOR: SUAREZ                        | FISCALIZADOR: -  |
| OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL PROPIETARIO DEPARTAMENTO: <ol style="list-style-type: none"> <li>Falta acabados del resto de piso cubierto de concreto y filo de ladrón.</li> <li>Acabado de bóvedas de pared para de cocina, sala y guard.</li> <li>Corrige ruidos en piso para sala, pasadizo sala de actividad y en el piso.</li> <li>Cambio de vidrio de cocina en encimera lavadero.</li> <li>Fisuras en pisos de azulejos y parapeños de ventana.</li> <li>Faltas de limpieza en ventanas de aluminio.</li> <li>Falta de pintura en el muro de cocina.</li> </ol> |  |  |
| TRABAJOS EFECTUADOS: no los.  |  |  |

- Tal como se advierte en el párrafo anterior, las fisuras y rajaduras estéticas denunciadas por los señores Pinillos y Amador, fueron reparadas por última vez el 23 de mayo de 2015, es decir, con anterioridad a la presentación de la denuncia (junio de 2016), sin que exista evidencia alguna de que aparecieron nuevas fisuras de forma posterior a la mencionada reparación.
- Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, respecto de la existencia de fisuras y rajaduras de carácter estético en el inmueble adquirido por los denunciados; y, reformándola, se declara improcedente la misma, al haberse determinado la falta de interés para obrar de los denunciados del presente procedimiento.
- En consecuencia, se dejan sin efecto la multa de 1 UIT, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, el registro de la Inmobiliaria en el RIS y el envío de una copia de la resolución venida en grado al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 1052-2016/ILN-CPC del 7 de diciembre de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en

Ver foja 430 del expediente.

M-SPC-13/1B

8/9



el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor José Daniel Pinillos Roque y la señora María Ysabel Amador Chávez contra Villa Club S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de la existencia de fisuras y rajaduras de carácter estético en el inmueble adquirido por los denunciante; y, reformándola, se declara improcedente la misma, al haberse determinado la falta de interés para obrar de los denunciante del presente procedimiento.

**SEGUNDO:** Dejar sin efecto la Resolución 1052-2016/ILN-CPC en los extremos referidos a la multa de 1 UIT impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, el registro de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi y el envío de una copia de la resolución venida en grado al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

**Con la intervención de los señores vocales Ana Asunción Ampuero Miranda, Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.**

**ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA**  
Presidenta