

FACULTAD DE DERECHO  
ESCUELA PROFESIONAL DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0059-  
2020/CPC-INDECOPI-LAM**



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE ABOGADA

LIMA, PERÚ  
2024

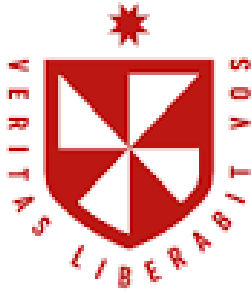


**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

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

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM**

**Materia** : Protección al Consumidor

**Entidad** : Indecopi

**Bachiller** : Frieda Maribel Morales Chinchay

**Código** : 2010500994

**LIMA – PERÚ**

**2024**

En el presente informe, se observa el procedimiento y sanción ante la denuncia interpuesta por la Sra. A.V.G. (la denunciante) ante la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, contra Los Portales S.A. (el denunciado) por la infracción de los artículos 19°, 1°.1 literal b) y 2° de la Ley N° 29571 Código de Protección al Consumidor (el Código), manifestando los siguientes hechos:

- El 15 de julio de 2016 firmó con el denunciado un contrato de compraventa de bien inmueble y contaba con todos los servicios básicos y procedió a construir su vivienda.
- Desde el 28 de enero 2020 empezaron a realizar trabajos alcantarillado en la calle donde se ubica su vivienda, habiendo excavaciones profundas de 06 metros aproximadamente al filo de su vereda.
- Tales excavaciones habían ocasionado fisuras en el interior y exterior de su vivienda y a su vez olores fétidos en el ambiente, ocasionando el mal funcionamiento de los servicios básicos.
- Reclamo al denunciado y solicito verbalmente al representante de la empresa ejecutora "A.C.S." que detuvieran la obra, pero no hubo respuesta satisfactoria.
- Solicita como medida correctiva al denunciado, que cumpla con la devolución el pago del costo del inmueble por el monto de S/ 500.000.00 (Quinientos mil con 00/100 soles); asimismo el pago de costos y costas del procedimiento.

Mediante Resolución N° 01 la Secretaria Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (la Secretaria Técnica) admite a trámite la denuncia, corriendo a traslado al denunciado, y este al tomar conocimiento de la denuncia, presenta escrito solicitando prórroga para presentar de sus descargos y fue concedido. Por consiguiente, en sus descargos alegó lo siguiente:

- Cuando vendieron el bien inmueble por el contrato firmado con la denunciante de fecha 15 de julio de 2016, inscrito en los Registros Públicos el 10 de octubre de 2016 y entregado el bien el 20 de enero de 2017 y hasta la fecha no se había presentado ningún tipo de denuncia en su contra.
- Su representada fue notificada con la denuncia habían pasado 3 años y 9 meses de haber tomado conocimiento el presunto hecho infractor, en la cual ha prescrito la potestad de investigar y sancionar.

- Carecen de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, porque dichos trabajos se efectuaron a través de un proveedor externo y fue quien realizó una transacción extrajudicial con la denunciante, a fin de garantizar la subsanación de desperfectos que se ocasionen en su vivienda.

Por lo que, mediante la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (la Comisión), analizando los hechos materia de investigación tomo el siguiente pronunciamiento:

- Declaró infundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código, por no comprobarse que el denunciado habría vendido un bien inmueble que presente averías en el funcionamiento de los servicios básicos.
- Fundada, por la infracción del artículo 19° del Código, se ejecutó los trabajos de instalación de la “Red de Alcantarillado” en la calle donde se sitúa el domicilio de la denunciante, ocasionando daños estructurales.
- Fundada, por la infracción de los artículos 1°.1 literal “b” y 2° del Código, no se demostró que el denunciado haya informado oportunamente a la denunciante que procederían con realizar trabajos de “Red de Alcantarillado”.

El denunciado al ser notificado y tomar conocimiento la decisión de la Comisión, interpuso Recurso de Apelación alegando lo siguiente:

- El bien inmueble fue entregado con habilitación urbana terminada e inscrita en los Registros Públicos, y a la fecha nuestra representada no cuenta con ninguna relación de consumo con la denunciante toda vez que dicho inmueble fue debidamente transferido hace más de 3 años y no se mantiene ningún tipo de obligación vigente a nivel contractual o administrativo lo cual no se ajusta a la realidad.
- Nuestra representada llevo a cabo los trabajos para la instalación de “Red de Alcantarillado” a través del proveedor externo, con quien realizó la transacción extrajudicial con la denunciante con la finalidad de garantizar la subsanación de desperfectos que se ocasione en su domicilio; por lo que, carece de legitimidad para obrar pasiva, y la obra a la fecha se encuentra culminada.

- A nuestra representada no le correspondía informar porque dichos trabajos se realizaron a través de un proveedor; y a la sanción pecuniaria ascendente a 2 UIT equivalente a S/ 12,900.00 (Doce mil novecientos y 00/100 soles), en el presente procedimiento se considera que la Secretaria Técnica ha vulnerado el Principio de Razonabilidad y de graduación de la sanción conforme al inciso 1.4 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley de Procedimiento Administrativo General.

Finalmente, en la Resolución N° 0701-2021/SPC-INDECOPI El Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, al analizar los medios probatorios en el recurso presentado por el denunciado, procedió a lo siguiente:

- Revocar la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, que declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código y en consecuencia se declara infundada la misma al no acreditarse que el denunciado ocasiono daños estructurales al interior de la vivienda.
- Confirmar la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, que declaro fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código al comprobarse que producto de la ejecución de la “Red de Alcantarillado” la proveedora denunciada ocasiono daños estructurales al exterior de la vivienda de la denunciante.
- Confirmar la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, que declaro fundada por infracción a los artículos 1.1° literal b) y 2° del Código al demostrarse que realizaron los trabajos de instalación en la calle donde se sitúa su domicilio.

NOMBRE DEL TRABAJO

**MORALES CHINCHAY.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**7285 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**29 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 18, 2024 1:25 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**38945 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**73.2KB**

FECHA DEL INFORME

**Sep 18, 2024 1:25 PM GMT-5****● 18% de similitud general**

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

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

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



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz  
Responsable Turnitin  
Pregrado - FADE

GRP/  
REB

## INDICE

I.	RELACION DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	6
1.1.	Síntesis de la Denuncia.....	6
1.2.	Resolución Admisoria.....	7
1.3.	Síntesis de la Contestación de la demanda.....	8
1.4.	Síntesis del Recurso de Apelación.....	10
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	12
2.1.	Sobre el Deber de Idoneidad.....	12
2.2.	Sobre el Deber de Información.....	15
2.3.	Vínculo entre la información y la idoneidad del producto y/o servicio.....	17
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	19
3.1.	Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM.....	21
3.2.	Resolución N° 0701-2021/SPC-INDECOPI.....	24
IV.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	26
4.1.	Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque.....	26
4.2.	La Resolución N° 0701-2021/SPC-INDECOPI del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.....	27
V.	CONCLUSIONES.....	29
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	31
VII.	ANEXOS.....	33



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

### **1.1. Síntesis de la Denuncia:**

Con fecha 24 de febrero de 2020, la señora A.V.G. (en adelante, la denunciante) interpuso denuncia contra Los Portales S.A. (en adelante, el denunciado) por la presunta infracción al artículo 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), bajo los siguientes fundamentos:

#### **Por parte de la denunciante:**

##### **a. Fundamentos de hecho:**

- ✓ Con fecha 15 de julio de 2016, se suscribió un contrato de compraventa de un bien inmueble con la inmobiliaria denunciada (Los Portales S.A.), la cual, dicho bien contaba con la habilitación urbana completa (servicios básicos: agua, desagüe y energía eléctrica); siendo la cuota inicial cancelada en su totalidad.
- ✓ Se procedió a realizar la construcción de la vivienda en el lote adquirido con fines de habitar con su familia. Sin embargo, después de unos meses de habitar en su vivienda con la construcción ya concluida, empezó a surgir mal funcionamiento de los servicios básicos y fisuras en la estructura interna y externa de la vivienda, siendo la causa los trabajos de red de alcantarillado que venía realizándose en la calle donde se situaba la vivienda y con excavaciones profundas de 6 metros aproximadamente al filo de la vereda.
- ✓ Ante esta situación, acudió al reclamo ante el denunciado puesto que estaba afectado la seguridad e integridad de su familia dentro y fuera de la vivienda. A su vez, solicitó de forma verbal al representante de la empresa ejecutora "A.C.S.", expresando que detuvieran los trabajos de excavación.

- ✓ La mitad de la vereda de su domicilio se podía observar el derrumbe ocasionado, poniendo en peligro su vida y la de su familia. No pudiendo transitar con normalidad, y no se contó de forma inmediata con la malla de seguridad en la vereda de su domicilio, por lo que tuvo que solicitarlo.
- ✓ El denunciado no informo que se realizaría trabajos para la instalación de alcantarillado.

**b. Fundamentos de Derecho:**

- ✓ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 19° y el artículo 1°.1 literal b y 2°.

**c. Medios Probatorios:**

- ✓ Copia del contrato de compraventa
- ✓ Carta de fecha 05 de febrero de 2020 remitida al denunciado
- ✓ Carta de fecha 11 de febrero de 2020 remitida a la denunciante
- ✓ Evidencias fotográficas por los daños causados de las excavaciones

**1.2. Resolución Admisoria:**

Con Resolución N° 1 del 05 de marzo de 2020, la Secretaria Técnica, al tener mayores elementos que sirvan para emitir la resolución que corresponda para el presente caso, y admite a trámite la denuncia de fecha 24 de febrero de 2020 presentada por la señora A.V.G., en contra de Los Portales S.A. por presunta infracción a los artículos 19°, 1°.1. literal b) y 2°, de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### **1.3. Síntesis de la Contestación de la demanda:**

#### **a. Por parte del Denunciado:**

- ✓ Resolución N° 01 del 05 de marzo de 2020, la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque notifica la imputación de cargos y fija Audiencia de Conciliación para el 11 de mayo de 2020.
- ✓ Con Resolución N° 02 del 21 de agosto de 2020, dejan sin efecto la Programación de la Audiencia de Conciliación en virtud del aislamiento social obligatorio; y se vuelve a notificar debidamente la resolución de imputación de cargos a Los Portales S.A.

#### **b. Fundamentos de hecho:**

Mediante escrito, el denunciado alego lo siguientes hechos:

- ✓ El 15 de julio de 2016, la denunciante suscribió con nuestra representada un contrato de compraventa para la adquisición del bien inmueble y siendo inscrito en Registros Públicos el 10 de octubre de 2016, entregado el 20 de enero de 2017 y hasta la fecha no se había presentado ningún tipo de inconveniente.
- ✓ La inmobiliaria fue notificada con la denuncia cuando habían pasado 3 años y 9 meses de haber tomado conocimiento del presunto hecho infractor, la cual se considera que ha prescrito la potestad de investigar y sancionar.
- ✓ Se aplicó la cláusula abusiva estipulado en el artículo décimo cuarta del contrato de compraventa, sobre los pagos a plazos del bien a futuro suscrito con la denunciante y dentro del mismo contrato se pactó que en caso de incumplimiento del abono de tres cuotas, se daba por resuelto unilateralmente el presente contrato mediante el envío de una carta notarial.
- ✓ La denunciante no cumplió con la cancelación de tres letras conforme al cronograma establecido en el contrato, por el importe de S/ 1,315.32 (Mil trescientos quince con 32/100 soles) cada una, haciendo un total de S/ 3,945.96 (Tres mil novecientos

cuarenta y cinco con 96/100 soles).

- ✓ En aplicación de la cláusula décimo cuarta, se optó por resolver el contrato vía notarial, pero la denunciante manifestó en su escrito que no habría tomado conocimiento de la Carta Notarial remitida por la inmobiliaria, toda vez que no habría sido recibida por la propia denunciante sino a una persona de 80 años de edad.
- ✓ La propia denunciante indico en sus datos la dirección donde se le notifico la carta notarial en todos los documentos contractuales y declaraciones juradas suscritas. Ambas partes se deben someter a la jurisdicción de Lima, señalado como sus domicilios en el contrato; sin perjuicio a ello, todo cambio de domicilio debió ser comunicado por escrito mediante carta.
- ✓ Carecen de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, porque los trabajos lo efectuó un proveedor con quien suscribió una transacción extrajudicial con la denunciante.

**c. Fundamentos de Derecho:**

- ✓ Código Civil, artículos:
  - 40°
  - 140°
  - 141°
  - 1351°
  - 1354°
  - 1356°
  - 1362°
  - 1402°
  - 1430°
- ✓ Artículo 196° del Código Procesal Civil
- ✓ Artículo 162° de la Ley del Procedimiento Administrativo
- ✓ Artículo 48° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo

- ✓ Artículo 49° numeral 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- ✓ Artículo V numeral 5 del Código de Protección y Defensa del Consumidor

**d. Medios Probatorios:**

- ✓ Contrato de Compraventa
- ✓ Proforma de la Denunciante
- ✓ Carta Remitida a la Denunciante
- ✓ Vigencia de poder y DNI del representante legal

**1.4. Síntesis del Recurso de Apelación:**

Al respecto, el denunciado al tomar conocimiento de la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, presenta Recurso de Apelación alegando lo siguiente:

- ✓ El bien inmueble fue entregado con habilitación urbana terminada e inscrita en los Registros Públicos, y a la fecha nuestra representada no cuenta con ninguna relación de consumo con la denunciante toda vez que dicho inmueble fue debidamente transferido hace más de 3 años y no se mantiene ningún tipo de obligación vigente a nivel contractual o administrativo lo cual no se ajusta a la realidad.

En este sentido, a la fecha nuestra representada no cuenta con ninguna relación de consumo con la denunciante, por lo que, implicaría considerar de manera errada que el proveedor mantiene una relación indefinida e ilimitada con el consumidor, lo cual no se ajusta a la realidad.

- ✓ Nuestra representada llevo a cabo los trabajos para la instalación de “Red de Alcantarillado” a través del proveedor externo, con quien realizó una transacción extrajudicial con la denunciante con el fin de garantizar la subsanación de los desperfectos ocasionados en su vivienda, por lo tanto, carece de legitimidad para obrar pasiva, y la obra a la fecha se encuentra culminada.

- ✓ A nuestra representada no le correspondía informar porque dichos trabajos se realizaron a través de un proveedor; y a la sanción pecuniaria ascendente a 2 UIT equivalente a S/ 12,900.00 (Doce mil novecientos y 00/100 soles), en el presente procedimiento se considera que la Secretaria Técnica ha vulnerado el Principio de Razonabilidad y de graduación de la sanción conforme al inciso 1.4 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley de Procedimiento Administrativo General.

De acuerdo, al numeral 3° del artículo 230° de la Ley N° 27444, no considerado por la Secretaria Técnica, se establecen los criterios a seguir para la graduación de la sanción: “(...)

- a) *La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido*
- b) *El perjuicio económico causado*
- c) *La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción*
- d) *El beneficio ilegalmente obtenido*
- e) *La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor”*

## II. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE

### 2.1. Sobre el Deber de Idoneidad:

#### a. Identificación:

El 24 de febrero de 2020, la Sra. A.V.G., en su denuncia cuestiona que, viene siendo perturbada en su vivienda, a causa de las excavaciones profundas de aproximadamente 6 metros a más, a causa de los trabajos de instalación de alcantarillado donde se sitúa su vivienda y las averías en el funcionamiento de los servicios básicos.

Mediante la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM declaran:

- ✓ Infundada la denuncia presenta por la Sra. A.V.G. en contra de los Portales S.A. por infracción al artículo 19°, por no demostrar que el denunciado le habría vendido un bien inmueble con averías en el funcionamiento de los servicios básicos.
- ✓ Fundada por infracción al artículo 19° del Código, a la imputación de haber ejecutado trabajos de alcantarillado en la calle donde se ubica el domicilio de la denunciante, ocasionando en su vivienda daños estructurales poniendo en riesgo a su familia.
- ✓ Fundada por infracción al artículo 1.1° literal b) y 2° del Código, porque no se acreditado que el denunciado haya informado oportunamente sobre los trabajos de red de alcantarillado.

Mediante la Resolución N° 0701-2021/SPC-INDECOPI:

- ✓ Revocar la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, el extremo que declaro fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código; en consecuencia, se declara fundada la misma, por no acreditarse que la proveedora haya ocasionado daños estructurales al interior de la vivienda, producto de los trabajos de ejecución de instalación de la red del alcantarillado.
- ✓ Confirmó, Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, el extremo que declaro fundada la denuncia por infracción al artículo 19°, al acreditarse que producto de la ejecución de

instalación de la red de alcantarillado, la proveedora ocasionó daños estructurales en el exterior de la vivienda.

- ✓ Confirma, Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaro fundada por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al demostrarse que la proveedora no informó oportunamente que realizarían trabajos de instalación de alcantarillado en la calle donde se ubica la vivienda.

#### **b. Análisis:**

En este punto, según la denunciante el 15 de julio de 2016 suscribe un contrato de compraventa del bien inmueble, la misma que fue cancelada en cuota inicial en su totalidad. Dicho inmueble contaba con la habilitación urbana culminada y registrada.

Después, 9 meses de construir y habitar en el inmueble se vino a realizar trabajos de “Red de Alcantarillado” ocasionando olores fétidos, fisuras en el interior y exterior de la vivienda y excavaciones de 6 metros aproximadamente de profundidad poniendo en riesgo la integridad de sus familiares que habitan en el inmueble.

Sobre este punto, se debe entender que la idoneidad conforme a nuestra normativa vigente se refiere que “es 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”. (artículo 18° de la Ley N° 29571 del Código).

Con la descripción del artículo citado, se entiende que el proveedor al ofrecer un producto o servicio debe cumplir con las expectativas que está ofreciendo al consumidor y/o público en general.

Aplicando con el caso en análisis, el inmueble que adquirió la denunciante, contaba con los servicios básicos y la habilitación urbana, tal como se indica en los documentos suscritos por las partes.



El producto que ofreció y vendió la inmobiliaria contaba con todos los servicios básicos y la adecuada habilitación urbana; sin embargo, no se sabe con exactitud el motivo de la realización de la “Red de Alcantarillado”, como consecuencia se presentó el mal funcionamiento de los servicios básicos.

En el artículo 19° del Código, señala la responsabilidad administrativa objetiva, siendo los proveedores responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado, pero no le imponen al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto o servicio a los consumidores, solo el deber de entregárselos en las condiciones ofrecidas y acordadas expresa o implícitamente.

Al respecto, Damián (2022) indica que “estamos frente a una norma bipartita que se instaura desde una doble perspectiva, la cual: por una parte, ampara el Derecho del Consumidor, de exigir el cumplimiento de lo que espera recibir frente a lo que efectivamente recibe, en función a la oferta e información que previamente le fue proporcionada, lo cual no necesariamente hace referencia a la publicidad; además de las circunstancias y condiciones de la transacción; y, por otra, resalta el deber del proveedor de cumplir todas las expectativas legítimas y razonables que el consumidor origine en virtud a lo previamente ofrecido e informado y que aquello que recibirá, se ajuste a las circunstancias del caso, así como a la aptitud y naturaleza propia del producto o servicio para atender a la finalidad por la cual ha sido puesto en el mercado”. (p. 82)

## 2.2. Sobre el Deber de Información:

### a. Identificación:

El 15 de julio de 2016, suscribió el contrato de compraventa con la Inmobiliaria, la misma que fue cancelada la cuota inicial en su totalidad; posteriormente, continuarían los pagos mensuales por el lote conforme a lo acordado en el contrato.

El inmueble adquirido contaba con todos los servicios básicos y se realizó la construcción de su vivienda, el mismo que viene habitando actualmente.

Desde el 28 de febrero de 2020, se empezó la realización de los trabajos de "Red de Alcantarillado" en la calle donde se sitúa la vivienda de la denunciante, con excavaciones profundas y a consecuencia generó el mal funcionamiento de los servicios básicos.

Se apersonó y verbalmente solicitó al representante de la empresa ejecutora "A.C.S." contratada por el denunciado, no continuar con la excavación, en la medida que su domicilio sufriría daños estructurales.

### b. Análisis:

En el rubro inmobiliario, cuando ofrezcas el producto debe cumplir con las expectativas con la que se publicita, por otro lado, también se debe cumplir con la legalidad que exige la normativa para tener la autorización en realizar dicha actividad y vender el producto con las condiciones necesarias que se establecen (permisos municipales, habilitación urbana, etc.).

En este punto, en el artículo 78°.2 de la Ley N° 29571 del Código, refiere que, *a la firma de los contratos de compraventa debe entregarse al comprador la siguiente información:*

#### ➤ **"Literal I, cuando se trate de bienes futuros:**

##### **a. Lotes:**

- ✓ *Resolución emitida por la municipalidad correspondiente y plano de la aprobación del proyecto de habilitación urbana*
- ✓ *Plano de la lotización en el que se detalle la ubicación del lote*

- ✓ *Plano del lote con indicación del área y medidas perimétricas*
- ✓ *Características de la habilitación urbana. (...)*
- **“Literal II,** *cuando se trate de bienes terminados -lotes o edificaciones-copia de la partida registral, así como de los planos de las instalaciones de los servicios del inmueble y los planos de las instalaciones de servicios comunes (...)*”.

Como detalla el artículo citado, cada proveedor que se dedique al rubro inmobiliario debe cumplir con tales requisitos, y aplicando al caso en análisis, aparentemente el lote vendido a la denunciante contaba con los servicios básicos y habilitación urbana.

Pero no hubo una información oportuna por parte del denunciado, en comunicar sobre las averías en los servicios básicos que conllevaron a la realización de los trabajos de “Red de Alcantarillado”, y se puede apreciar que no se cumplió con la expectativa que ofreció el proveedor y la información oportuna.

En los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, referente al acceso de información como derecho de todo consumidor, involucra el deber de los proveedores es de proporcionar toda información relevante sobre las características de los productos y servicios que ofrezcan, para que los consumidores puedan realizar una adecuada elección de consumo que vayan adquirir.

Al respecto, corresponde mencionar lo establecido en el **artículo 65° de la Constitución Política del Perú**, ubicado en el régimen económico del país, el cual dispone lo siguiente:

*“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.*

En el artículo anteriormente citado, menciona un régimen de tutela jurídica constituido por la garantía del derecho a la información, seguridad y salud de la persona en sus relaciones de consumo.

Esta situación genera la certidumbre y facilita el comportamiento de los consumidores permitiéndoles conocer sus derechos y obligaciones, y planear determinadas conductas.

La Constitución impone dos obligaciones:

- Garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.
- Velar por la salud y seguridad de las personas en su condición de consumidores y/o usuarios.

### **2.3. Vínculo entre la información y la idoneidad del producto y/o servicio:**

Por idoneidad entendemos, es la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe, de acuerdo a lo que se le haya ofrecido, en la publicidad e información transmitida, etc.

Todo conlleva una relación con la información del producto o servicio que se está brindando, con la descripción transmitida el consumidor adoptara una conducta determinada conforme a la expectativa sobre la cualidad y características.

Cabe mencionar que, la asimetría informativa permite que los bienes ofrecidos en el mercado tengan un valor pecuniario y existan suficientes incentivos para ser creados y comercializados.

Siendo así que, las garantías del consumidor generan su expectativa a partir de la información que pudo haber recibido, ya sea en la publicidad o en el contrato suscrito con el proveedor.

***Artículo 20° de la Ley N° 29751.- Garantías para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado.***

*Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:*

*a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.*

*b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.*

*c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.*

Al respecto, Espinoza (2012) indica que, “la utilización de parámetros en distintas ramas del Derecho puede ser útil y hasta necesaria, sin embargo, señalamos que pueden existir distinciones al momento de su aplicación. En el caso del Derecho del Consumidor y bajo los propios criterios establecidos en el Código, sostenemos que los parámetros de razonabilidad en los casos de garantías implícitas son establecidos por la propia casuística”. (p.50-51)

### III. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS

El 24 de febrero de 2020, la señora A.V.G. (en adelante, la denunciante) denunció a Los Portales S.A. (en adelante, el denunciado), por presunta infracción al artículo 19° y el artículo 1.1° literal “b” y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en referencia a un bien inmueble (Lote), que presentaba averías en el funcionamiento de los servicios básicos, tales como cortes del servicio de energía eléctrica, escasez de agua y emisión de olores fétidos de desagüe.

Si bien, a través de la **Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM**, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, declaró infundada la denuncia interpuesta por la Denunciante contra Los Portales S.A., por infracción del artículo 19° del Código, al no haberse acreditado que el denunciado habría vendido un bien inmueble con averías en el funcionamiento de los servicios básicos; declaro fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código, por haber ocasionado daños estructurales (fisuras en su interior y exterior) por los trabajos ejecutados para la instalación de la red de alcantarillado.

Declaro fundada la denuncia por infracción al artículo 1°.1 literal “b” y 2° de la Ley N° 29571 del Código, en la medida que no ha acreditado que el denunciado haya informado de forma oportuna a la denunciante que procederían a realizar los trabajos para la instalación de la red de alcantarillado en la calle donde se ubica su domicilio.

Mediante la **Resolución N° 0701-2021/SPC-INDECOPI**, revocan la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaro fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código, y en consecuencia se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada ocasiono daños estructurales al interior de su vivienda.

Confirmar la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, extremo que declaro fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que producto de la ejecución de la instalación de alcantarillado que ocasionó daños estructurales al exterior de la vivienda de la denunciante.

Confirmar la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, el extremo que declaro fundada por la infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al acreditarse que la proveedora denunciada no informo oportunamente que realizarían trabajos de instalación de la red de alcantarillado en la calle donde se sitúa su domicilio.

El problema jurídico consiste en determinar si hubo una infracción al deber de idoneidad y de información en el presente procedimiento.

### 3.1. Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM

La Comisión resolvió lo siguiente:

- Infundada la denuncia presentada por la Sra. A.V.G. en contra de Los Portales S.A., por infracción al artículo 19° del Código, porque no se demostró que el denunciado habría vendido un bien inmueble con averías en el funcionamiento de los servicios básicos.
- Fundada, por la infracción del artículo 19° del Código, por realizarse trabajos de instalación de la red de alcantarillado donde se ubica la vivienda de la denunciante, que ocasionó daños estructurales poniendo en riesgo su vida y de su familia.
- Fundada la denuncia por infracción al artículo 1°.1 literal b) y 2° del Código, por no acreditarse que el denunciado haya informado oportunamente que procederían a realizar los trabajos de red de alcantarillado.

Conforme esta resolución de la Comisión, se pronuncia sobre tres puntos: al momento de la compra del bien inmueble no se presentaba averías en los servicios básicos, los trabajos de alcantarillado ocasiono fisuras en el interior y exterior de la vivienda de la denunciante y que no hubo una información oportuna para la realización de los trabajos de red de alcantarillado.

El bien inmueble que adquirió la denunciante, contaba con todos los servicios básicos, por el cual procedió a construir su vivienda; sin embargo, a causa de los trabajos de “Red de Alcantarillado” hubo averías en el funcionamiento de los servicios básicos.

En el primer punto, que el denunciado no vendió un bien inmueble con averías en los servicios básicos; todo proveedor que realice actividades inmobiliarias, debe cumplir reglamentos para vender un producto optimo al consumidor y brindar un buen servicio.

Aplicando al caso en análisis, aparentemente la inmobiliaria transfirió el bien inmueble con todo en regla y todos los servicios básicos instalados; no obstante, no justifica que al momento de la venta el bien



inmueble haya estado óptimo a ser habilitado y proceder a una construcción de casa habitación y después de celebrarse el contrato y pasar unos meses y en la zona se presente averías en los servicios básicos a causa de trabajos de alcantarillado, lo cual no se detalla con exactitud en el expediente el motivo que conllevó a realizar tal actividad.

Al respecto, Carrión (2023), indica que, “es en ese momento que se produce indudablemente una crisis de confiabilidad en la contratación inmobiliaria, porque los proveedores no cumplen de manera adecuada su deber de idoneidad y muchas veces no responden con buenas prácticas comerciales que puedan mitigar los prejuicios que eventualmente se hayan causado a los consumidores que han visto defraudadas sus expectativas naturales de contar con un inmueble que corresponda a aquel ofrecido por los vendedores”. (p.282)

En el segundo punto, los trabajos de la “Red de Alcantarillado” ocasiono fisuras en el interior y exterior de la vivienda de la denunciante; de acuerdo a la denuncia, hubo una excavación de seis metros de profundidad en su vereda lo que habría ocasionado olores fétidos y fisuras en el interior y exterior de su vivienda estando en riesgo su vida y de sus familiares.

En el expediente, obra que la denunciante verbalmente solicito al representante de la empresa ejecutora contratada por el denunciado, que detuvieran las excavaciones que estaban muy al filo de su vereda. Por su parte el denunciado señalo que, efectuó los trabajos de red de alcantarillado a través del proveedor, quien habría realizado una transacción extrajudicial con la denunciante con el fin de garantizar el resarcimiento de desperfectos en su vivienda; por lo que carecen de legitimidad para obrar pasiva.

Tal situación no justifica la omisión de responsabilidad por parte del denunciando, debido que, fue quien contrato los servicios de la empresa ejecutora y tenían que haber optado por medidas de seguridad ante la magnitud de los trabajos realizados.

En el tercer punto, no hubo una información oportuna para la

realización de los trabajos de red de alcantarillado; cabe señalar la importancia del deber de información de los proveedores, genera la certidumbre y su vez facilita el comportamiento de todo consumidor, permitiendo conocer sus derechos y obligaciones; y a realizar conductas determinadas.

En atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor siempre requerirá conocer toda información relevante y suficiente de los bienes y servicios que contraten, para corroborar los términos que el proveedor le entrega un bien o haya brindado un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere necesario.

### 3.2. Resolución N° 0701-2021/SPC-INDECOPI

El Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, conforme a los medios probatorios resolvió lo siguiente:

- Revocar la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, que declaro fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código, y se declare infundada al no comprobarse que el proveedor denunciado haya ocasionado daños estructurales al interior de la vivienda de la denunciante.
- Confirmar la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, que declaro fundada por infracción al artículo 19°, al demostrarse que la ejecución de la instalación de la red de alcantarillado ocasiono daños estructurales en el exterior de la vivienda.
- Confirmar la Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM, que declaro fundada por infracción a los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al demostrar que el proveedor denunciado no informó oportunamente a la denunciante que realizarían trabajos de instalación de alcantarillado en la calle donde se ubica su domicilio.

Conforme a lo indicado en los párrafos anteriores, la sanción se centra más en los daños estructurales ocasionados por parte de la empresa ejecutora contratada por la proveedora denunciada, y con lo analizado por el Tribunal hay una falta al deber de idoneidad.

La idoneidad es analizada conforme a la propia naturaleza de ser del producto o servicio, y la aptitud para satisfacer con la finalidad que fue puesta dentro del mercado.

Al respecto, Bullard (2020) indica que, “los problemas de idoneidad y de información pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda. La idoneidad es la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe. Pero a su vez, lo que el consumidor espera depende el nivel de información que ha recibido. Sin embargo, para efectos operativos, tanto la ley como la jurisprudencia administrativa ha hecho esfuerzos para ir forjando algunas diferencias”. (p.286)

La responsabilidad administrativa, en el comportamiento del proveedor impone la carga de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto que haya colocado en el mercado, sino que haya actuado cumpliendo con las normas debidas y acreditar la existencia de hechos ajenos que lo excluya de responsabilidad.

Cuando se acredita o demuestra el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este hecho no le es imputable, conforme a lo establecido en el *artículo 104° del Código - 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”*.

#### **IV. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LA RESOLUCIONES EMITIDAS**

##### **4.1. Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque:**

Al respecto, estoy conforme que hayan declarado fundada por infracción del artículo 19°, por afectar a la vivienda de la denunciante por los trabajos de red de alcantarillado debido que habrían ocasionado daños estructurales y poniendo en riesgo la integridad y seguridad de ella y su familia.

En este punto, hay un riesgo a la seguridad de las personas que habitan en la vivienda y se debió haber tomado medidas de seguridad por parte de la empresa contrata y la inmobiliaria, para advertir los peligros.

Por otro lado, no estoy conforme que declararon infundado la infracción al artículo 19° del Código, porque no se acreditó que el denunciado habría vendido a la denunciante un bien inmueble con el mal funcionamiento de los servicios básicos.

Si el proveedor del servicio vendió un bien inmueble con todos los servicios básicos instalados y en perfectas condiciones, no detallo el motivo para contratar una empresa para realizar servicios de alcantarillado, por lo tanto, considero que no se cumplió con la expectativa que tenía el consumidor al vivir en el inmueble adquirido por una inmobiliaria confiable.

Cabe mencionar que, conforme obra en el expediente, la denunciante realiza pagos mensuales a favor del denunciado por el Lote adquirido, y aún se mantiene una relación jurídica entre las partes, y el hecho que haya pagos atrasados por parte de la denunciante no justifica la responsabilidad de la inmobiliaria en dar solución pacífica a tal hecho.

#### **4.2. La Resolución N° 0701-2021/SPC-INDECOPI del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual:**

Con respecto a la resolución citada, estoy conforme en la mayoría de su pronunciamiento declarando fundada al haberse acreditado los daños estructurales al exterior de la vivienda de la denunciante (vereda) a consecuencia de los trabajos de ejecución de instalación de la red de alcantarillado, debido que habría peligro en la integridad física de la denunciante y su familia que residen dentro del inmueble afectado.

Además, declararon fundada la denuncia por infracción de los artículos 1°.1. literal b) y 2° del Código, respecto que se comprobó que el proveedor no informo oportunamente a la denunciante que realizarían trabajos de alcantarillado en la calle donde se ubica su vivienda, la cual considero que hubo falta al deber de información por parte del denunciado debido que, cuando te brindan un servicio inmobiliario específicamente la publicidad y venta de un lote.

Cabe recalcar que, dentro de la normativa vigente, uno de los requisitos para vender un bien inmueble debe tener la habilitación urbana y dentro de esa figura comprende los servicios de agua y luz, parte de los tramites de saneamiento que se realiza en la respectiva municipalidad, por lo tanto, considero que si hubo falta de idoneidad del servicio por parte de la inmobiliaria.

En este proceso, tanto la Denunciante y la Inmobiliaria, cada una de ellas cumplían un rol dentro de los parámetros del contrato de compraventa de un bien inmueble:

**Artículo 1529° del Código Civil**, *“Por la compraventa el vendedor se obliga a transferir la propiedad de un bien al comprador y éste a pagar su precio en dinero.”*

Y las condiciones del mismo en **el artículo 1531° del Código Civil**, *“Si el precio de una transferencia se fija parte en dinero y parte en otro bien, se calificará el contrato de acuerdo con la intención manifiesta de los contratantes, independientemente de la denominación que se le dé”.*

De acuerdo con el análisis, el nexo causal de esta relación jurídica se desquebraja por la falta de idoneidad del servicio inmobiliario y de información por el denunciado.

## V. CONCLUSIONES

1. A manera de conclusión, considero que dentro del análisis de los problemas jurídicos identificados en las resoluciones que obra dentro del expediente, el tema de la figura contractual no es muy visible en el pronunciamiento debido que no hay elementos suficientes para acreditar que hubo una relación jurídica entre ambas partes; sin embargo, dentro de este procedimiento recalca que existió un contrato de compraventa y los pagos que se realiza a beneficio de la Inmobiliaria, son pruebas suficientes para acreditar que hubo una infracción al artículo 19° referente al contrato que se celebró.
2. Por otro lado, la falta de información por parte de la proveedora en comunicar a la denunciante y demás residentes de la zona afecta por los trabajos de la red de alcantarillado, en este punto, se debe recalcar que para vender un producto o servicio debes brindar la información idónea para convencer al consumidor en adquirirlo, pero para realizar dicha actividad hay normas que se deben cumplir. En este caso, se ha brindado un servicio inmobiliario en la venta de lotes (bien inmueble) lo cual dentro de la normativa vigente se requiere que este con saneamiento y con los servicios básicos de agua, luz y desagüe, por lo tanto, con lo ocurrido en el procedimiento, no se brindó la información adecuada y no cumplía con las expectativas del consumidor.
3. Respecto que, el denunciado quería excluirse de responsabilidad señalando que no correspondía la legitimidad para obrar pasiva, toda vez que extrajudicialmente la empresa que realizaba los trabajos de alcantarillado había realizado un acuerdo para resarcir a la denunciante por los daños ocasionados; sostengo que, tal acto no era válido, debido que correspondía responsabilidad era a la misma inmobiliaria, por medio de ella fue contratada tal empresa, se debió optar por una conciliación a fin de no llegar a grado mayor los daños ocasionados.



4. Finalmente, con relación a los pronunciamientos tanto de la Comisión y la Sala, que no vieron muy visible el tema contractual supuestamente por no haber pruebas suficientes, considero que en todo el procedimiento debieron mantener en mención la relación jurídica entre las partes para partir desde ese punto su análisis y pronunciamiento.

## VI. BIBLIOGRAFIA

1. Damián Medina, O.A. (2022). *Alcances del allanamiento y reconocimiento frente a la infracción al deber de idoneidad en la justicia de consumo en el Perú*. Vox Juris, 41(1).
2. Tirado Barrera, J.A. (2021). *Protección del Consumidor, Colección "Lo esencial del derecho" Nro. 53*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.
3. Gerencia de Promoción y Difusión INDECOPI (2019). *La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi sanciona de oficio a Taxibeat Perú SA y Maxi Mobility Perú SAC por infringir las normas que protegen a los consumidores*. Consultado el 26 de febrero de 2024 en <http://hdl.handle.net/11724/6755>.
4. Rodríguez Mogollón, X.L. (2020). *Los prejuicios al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus*. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad Privada del Norte.
5. Carrión Duran, J.B. (2023). *El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores*. Themis Revista de Derecho, (83), 281-302.
6. Bullard, A. (2010). *Derecho y Economía: El Análisis económico de las instituciones legales*. Lima, Perú: Palestra Editores. 2da Edición, p.p. 480-481.
7. Espinoza Espinoza, J. (2012). *Derecho de los Consumidores*. Lima: Editorial Rodhas, pp. 50 - 51.
8. Loaiza Tapia, J. S. (2020). *Contenido del derecho de información, el deber de idoneidad y la protección de la salud y seguridad en los "loot boxes" a la luz de la normativa peruana en protección al consumidor*.
9. Vela, J. A. (2021). *El contrato de trabajo en la legislación peruana vigente*. Revista de derecho procesal del trabajo, 3(3), 13-55.

10. Supo Calderón, D y Bazán Vásquez, V.H. *El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor*. Lima: Forseti Revista de Derecho Volumen 8, N° 12, 2020, pp. 69-94.

### **Fuentes Legales**

- ✓ Constitución Política del Perú de 1993
- ✓ Código Civil
- ✓ Código Procesal Civil
- ✓ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- ✓ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Ley N° 29080 Ley de la Creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

## **VII. ANEXOS**

- ✓ Denuncia
- ✓ Solicitud de Prorroga
- ✓ Resolución N° 6
- ✓ Descargos
- ✓ Resolución N° 0433-2020/INDECOPI-LAM
- ✓ Recurso de Apelación
- ✓ Resolución N° 0701-2021/SPC-INDECOPI



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA  
GARCIA VARGAS Javier Eduardo  
Raymundo FAU 20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 27.03.2021 08:47:56 -05:00

131

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : [REDACTED]

**DENUNCIADA** : LOS PORTALES S.A.

**MATERIAS** : DEBER DE IDONEIDAD  
DEBER DE INFORMACIÓN

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

**SUMILLA:** Se revoca la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Los Portales S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada ocasionó daños estructurales al interior de la vivienda de la denunciante, producto de la ejecución de la instalación de la red del alcantarillado.

Asimismo, se confirma la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Los Portales S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, producto de la ejecución de la instalación de la red del alcantarillado, la proveedora denunciada ocasionó daños estructurales al exterior de la vivienda de la denunciante (vereda).

Finalmente, se confirma la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Los Portales S.A., por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no informó a la denunciante que realizarían trabajos para la instalación de la red del alcantarillado en la calle donde se situaba su domicilio.

**SANCIONES:**

- 1,50 UIT - por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Amonestación - por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Lima, 25 de marzo de 2021



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

## ANTECEDENTES

1. El 24 de febrero de 2020, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) denunció a Los Portales S.A.<sup>1</sup> (en adelante, la Inmobiliaria), ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) En agosto de 2016, suscribió con la denunciada el contrato de compraventa de un inmueble ([REDACTED]) ubicado en la [REDACTED], cuyo precio ha sido cancelado en su totalidad;
  - (ii) pese a que había adquirido el inmueble con todos los servicios básicos (esto es: agua, desagüe y energía eléctrica), habiendo transcurrido nueve (9) meses desde que habitaba en la casa que construyó, los servicios básicos presentaron las siguientes averías: cortes del servicio de energía eléctrica, escasez de agua y emisión de olores fétidos de desagüe;
  - (iii) desde el 28 de enero de 2020, la denunciada venía realizando trabajos relacionados a la instalación de la red del alcantarillado en la calle donde se situaba su vivienda, efectuándose excavaciones profundas de aproximadamente seis (6) metros;
  - (iv) en la medida que el 3 de febrero de 2020 comenzaron a realizar excavaciones al filo de la vereda de su domicilio, presentándose pequeños derrumbes por excavación y vibración de las maquinarias usadas por el personal de la denunciada, formuló el 5 de febrero de 2020 un reclamo a la denunciada;
  - (v) de manera verbal había solicitado al representante de la empresa ejecutora que no continuaran con las excavaciones al filo de su vereda, pues ello podía provocar daños estructurales; no obstante, no le hicieron caso;
  - (vi) podía apreciarse diversas fisuras en la parte exterior e interior de su vivienda, producto de las excavaciones realizadas y las constantes vibraciones de las maquinarias utilizadas, lo cual connotaban daños estructurales; y,
  - (vii) la Inmobiliaria nunca le había informado que se iba a realizar trabajos para la instalación de la red del alcantarillado en su urbanización.
  
2. En sus descargos, la Inmobiliaria manifestó que:

<sup>1</sup> RUC 20301837896, con domicilio fiscal en: Jr. Mariscal La Mar 991 (Esq. Av. Ejército, Salaverry. Pisos 5, 6, 7), distrito de Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

- 172
- (i) Había vendido a la señora [REDACTED] un inmueble mediante contrato de compraventa del 15 de julio de 2016, cuya entrega fue realizada el 20 de enero de 2017, por tanto, la potestad sancionadora sobre el hecho cuestionado referido a las averías de los servicios básicos de su inmueble había prescrito, siendo que incluso la denunciante no había presentado medios probatorios que sostengan su afirmación; y,
  - (ii) los trabajos realizados para la instalación de la red del alcantarillado fueron efectuados a través de un proveedor; por lo que, carecía de legitimidad para obrar pasiva sobre los otros extremos denunciados, pues dicha empresa había suscrito una transacción extrajudicial con la denunciante a efectos de garantizarle, de ser el caso, la subsanación de los desperfectos ocasionados a su vivienda.
3. Mediante Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM del 2 de noviembre de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra la Inmobiliaria, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada vendió a la denunciante un inmueble que presentaba averías en el funcionamiento de los servicios básicos, tales como: cortes del servicio de energía eléctrica, escasez de agua y emisión de olores fétidos de desagüe;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra la Inmobiliaria, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que la proveedora denunciada ejecutó trabajos para la instalación de la red del alcantarillado en la calle donde se situaba el domicilio de la denunciante, lo cual ocasionó que su vivienda presentara daños estructurales (fisuras en su interior y exterior); sancionándola con una multa de 3 UIT;
  - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra la Inmobiliaria, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no informó a la denunciante que realizarían trabajos para la instalación de la red del alcantarillado en la calle donde se situaba su domicilio; sancionándola con una amonestación;
  - (iv) ordenó a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con efectuar la reparación de los daños estructurales que hubiera sufrido el inmueble de la denunciante;
  - (v) condenó a la Inmobiliaria al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante; y,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

- (vi) dispuso la inscripción de la Inmobiliaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
4. El 1 de diciembre de 2020, la Inmobiliaria apeló la resolución de primera instancia, alegando que:
- (i) Solicitaba la nulidad de la Resolución 7, en la medida que la primera instancia le había declarado rebelde, pese a que presentó sus descargos dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de haber recibido la notificación de la Resolución 6; no obstante, dicha instancia tomó en cuenta el cómputo del plazo a partir de su notificación y no del día siguiente de esta;
  - (ii) si bien el inmueble de la denunciante fue adquirido a través de su representada, ello había ocurrido hacía más de tres (3) años, motivo por el cual, en la medida que ya no mantenía ningún tipo de obligación contractual o administrativa vigente y bajo el Principio de Seguridad Jurídica, no existía ninguna relación de consumo con la señora [REDACTED];
  - (iii) había realizado la instalación de la red del alcantarillado a través de un proveedor externo, empresa que suscribió una transacción extrajudicial con la denunciante a efectos de garantizar, de ser el caso, la subsanación de desperfectos en su vivienda; por lo que, carecía de legitimidad para obrar pasiva;
  - (iv) la señora [REDACTED] no había presentado medio probatorio que acreditara que la obra haya ocasionado daños estructurales a su inmueble, pues no presentó informe técnico que lo acredite; por tanto, la denuncia formulada en su contra debía ser declarada infundada en virtud del Principio de Presunción de Veracidad;
  - (v) en la medida que había contratado a un tercero para la realización de la mencionada obra, carecía de legitimidad para obrar pasiva en tanto no le correspondía informar sobre la referida realización; no obstante, esta había sido iniciada a comienzos del año y, a la fecha, estaba culminada;
  - (vi) la sanción impuesta de 3 UIT era onerosa y desproporcional, en tanto no se había tomado en cuenta: (a) la existencia de todos y cada uno de los criterios de graduación, a efectos de determinarse si correspondía una sanción menos gravosa; y, (b) algún factor atenuante, tal como la cooperación del infractor (brindar información oportuna y adecuada) con la Autoridad durante la investigación.
5. Considerando que el extremo detallado en el punto (i) del numeral 3 de la presente resolución no ha sido impugnado por la señora [REDACTED], corresponde tenerlo por consentido, y, por ende, no será materia de evaluación en este pronunciamiento.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

173

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

- (i) Sobre la nulidad de la Resolución 7 del 15 de octubre de 2020
6. En apelación, la Inmobiliaria refirió que la primera instancia le había declarado rebelde mediante Resolución 7, pese a que presentó sus descargos dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de haber recibido la notificación de la Resolución 6; no obstante, dicha instancia tomó en cuenta el cómputo del plazo a partir de su notificación y no del día siguiente de esta, por lo que solicitaba la nulidad de la Resolución 7.
7. De la lectura de la Resolución 6 del 14 de setiembre de 2020, se observa que la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) concedió a la Inmobiliaria un plazo adicional de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la recepción de la referida resolución, para que cumpliera con presentar sus descargos. Dicho acto administrativo fue notificado a la denunciada el 24 de setiembre de 2020<sup>2</sup>.
8. De otro lado, en virtud del escrito presentado por la Inmobiliaria el 2 de octubre de 2020, mediante Resolución 7 del 15 de octubre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión declaró rebelde a la denunciada, en tanto el plazo de la prórroga concedida había vencido el 1 de octubre de 2020.
9. En este punto, corresponde acotar que, bajo los alcances del artículo 144<sup>3</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), todo acto administrativo donde se otorgue un plazo en días debe ser contabilizado a partir del día hábil siguiente de notificado el referido acto.
10. Así pues, aun cuando en la Resolución 6 se determinó que el plazo adicional otorgado iba a ser contado a partir de la recepción de la referida resolución, la Secretaría Técnica de la Comisión debió efectuar el cómputo de plazo conforme a lo establecido en la norma consignada en el párrafo precedente;

<sup>2</sup> Ver la foja 71 del expediente.

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 144°.- Inicio de cómputo.**  
144.1 El plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto, salvo que éste señale una fecha posterior, o que sea necesario efectuar publicaciones sucesivas, en cuyo caso el cómputo es iniciado a partir de la última.  
(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

por lo que, dado que la Inmobiliaria podía presentar sus descargos hasta el 2 de octubre de 2020, se aprecia que dicha administrada presentó sus descargos dentro plazo legal establecido.

11. En virtud de lo expuesto, habiéndose verificado que la mencionada resolución incurrió en una causal de nulidad, por haber incumplido uno de los requisitos de validez señalados en el artículo 3<sup>o</sup> del TUO de la LPAG, referido al procedimiento regular que debe preceder a la generación de todo acto administrativo, corresponde declarar la nulidad de la Resolución 7.
12. Cabe precisar que, pese a que esta Sala ha constatado la existencia de un vicio de nulidad en la Resolución 7, ello no incide en la resolución venida en grado en tanto dicho vicio no resulta ser trascendental en el presente procedimiento. Ello, puesto que la primera instancia, al momento de resolver el caso controvertido, tomó en consideración los argumentos expuestos en sus descargos, no afectándose de esta manera su derecho de defensa.

(ii) Sobre la integración de la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM

13. El artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, consagra entre los principios generales del derecho administrativo a los Principios de Celeridad y Eficacia<sup>5</sup>, cuya finalidad es dar mayor dinamismo al trámite del procedimiento administrativo por encima de actuaciones procesales o meros formalismos que dificulten su desarrollo, sin que ello conlleve la vulneración de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3<sup>o</sup>- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

**5. Procedimiento regular.-** Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.(...)

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

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

(...)

**1.9. Principio de celeridad.** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

**1.10. Principio de eficacia.** Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

14. Por su parte, el artículo 370° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento<sup>6</sup>, establece que cuando la autoridad haya omitido pronunciarse en la parte resolutive sobre algún punto principal o accesorio que fue tratado en la parte considerativa, es posible integrar la resolución sin necesidad de anularla<sup>7</sup>.
15. En el presente caso, de la revisión de la resolución venida en grado, esta Sala ha advertido que la Comisión omitió consignar en la parte resolutive la medida correctiva complementaria de oficio ordenada consistente en que la Inmobiliaria cumpla con brindar información previa, oportuna y relevante a sus clientes sobre los trabajos que realicen de instalación de red del alcantarillado u otros en la urbanización.
16. En ese sentido, teniendo en consideración que la omisión de consignar en la parte resolutive el punto referido no altera el contenido sustancial de la resolución recurrida, corresponde integrar dicha omisión.

#### Sobre el deber de idoneidad

17. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera.** 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 370°.- Competencia del Juez superior.** El Juez superior no puede modificar la resolución impugnada en perjuicio del apelante, salvo que la otra parte también haya apelado o se haya adherido. Sin embargo, puede integrar la resolución apelada en la parte decisoria, si la fundamentación aparece en la parte considerativa.  
(...).

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.  
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.  
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.  
(...)

**Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

18. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
19. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>9</sup>.
20. Conviene subrayar que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud<sup>10</sup>, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; dicha presunción se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado. Por tanto, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá que acreditar, al menos de manera indiciaria, la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad.

<sup>9</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.

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**

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

(...)

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

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

21. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 173°.2<sup>11</sup> del TUO de la LPAG establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196°<sup>12</sup> del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
22. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra la Inmobiliaria, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que la proveedora denunciada ejecutó trabajos para la instalación de la red del alcantarillado en la calle donde se situaba el domicilio de la denunciante, lo cual ocasionó que su vivienda presentara daños estructurales (fisuras en su interior y exterior).
23. En su apelación, la Inmobiliaria indicó lo siguiente:
- (i) Si bien el inmueble de la denunciante fue adquirido a través de su representada, ello había ocurrido hacía más de tres (3) años, motivo por el cual, en la medida que ya no mantenía ningún tipo de obligación contractual o administrativa vigente y bajo el Principio de Seguridad Jurídica, no existía ninguna relación de consumo con la señora [REDACTED]
  - (ii) había realizado la instalación de la red del alcantarillado a través de un proveedor externo, empresa que suscribió una transacción extrajudicial con la denunciante a efectos de garantizar, de ser el caso, la subsanación de desperfectos en su vivienda; por lo que, carecía de legitimidad para obrar pasiva; y,
  - (iii) la señora [REDACTED] no había presentado medio probatorio que acreditara que la obra haya ocasionado daños estructurales a su inmueble, pues no presentó informe técnico que lo acredite; por tanto, la denuncia formulada en su contra debía ser declarada infundada en virtud del Principio de Presunción de Veracidad.
24. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si la Inmobiliaria incurrió o no en una contravención del deber de idoneidad previsto en el Código.

<sup>11</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.  
(...)

173.2 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>12</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

25. En primer lugar, cabe señalar que, contrario a lo alegado por la Inmobiliaria, de la revisión del expediente, no se aprecia medio probatorio que acredite la contratación por parte de la denunciada de una tercera proveedora para la realización de la instalación de la red del alcantarillado, tal como lo indicó; siendo que, aun en el supuesto que haya contratado la prestación de servicios de un tercero, de cara a los consumidores, ello no la exime de responsabilidad respecto a las conductas incurridas por ese tercero, conforme lo establece el artículo 1325° del Código Civil<sup>13</sup>. Por tanto, queda desestimado el alegato de la Inmobiliaria referido a que carecía de legitimidad para obrar pasiva.

26. Obran en el presente procedimiento los siguientes medios probatorios:

- (i) El Contrato de Compraventa Garantizada de Bien Futuro<sup>14</sup> del 15 de julio de 2016, a través del cual la señora [REDACTED] adquirió un predio de la Inmobiliaria, ubicado en la [REDACTED];
- (ii) la carta del 5 de febrero de 2020<sup>15</sup>, mediante la cual la señora [REDACTED] manifestó a la Inmobiliaria su malestar con los trabajos que realizaba su personal pues, debido a las profundas excavaciones realizadas y a las constantes vibraciones de las maquinarias, la vereda de su vivienda y otras partes cercanas a ella presentaban rajaduras y derrumbes;
- (iii) la carta del 11 de febrero de 2020<sup>16</sup>, con la cual la Inmobiliaria atendió el reclamo formulado por la señora [REDACTED], manifestándole lo siguiente:

*"(...) Según lo conversado en la reciente visita a su domicilio, le explicamos que el proyecto en ejecución se está dando para beneficio y goce de toda la urbanización.*

*Lamentamos cualquier molestia que nuestra empresa pudiese haberle causado y nos comprometemos a verificar los daños ocasionados una vez culminados los trabajos y a la reparación inmediata de los mismos (en caso existieran).*

*(...)" (El subrayado es agregado); y,*

- (iv) las fotografías<sup>17</sup> aportadas por la señora [REDACTED] en las cuales se puede observar lo siguiente:

<sup>13</sup> CÓDIGO CIVIL. Artículo 1325°.- El deudor que para ejecutar la obligación se vale de terceros, responde de los hechos dolosos o culposos de éstos, salvo pacto en contrario.

<sup>14</sup> Ver del folio 14 al folio 18 del expediente.

<sup>15</sup> Ver la foja 5 del expediente.

<sup>16</sup> Ver la foja 6 del expediente.

<sup>17</sup> Ver del folio 7 al folio 12 del expediente.



PERÚ

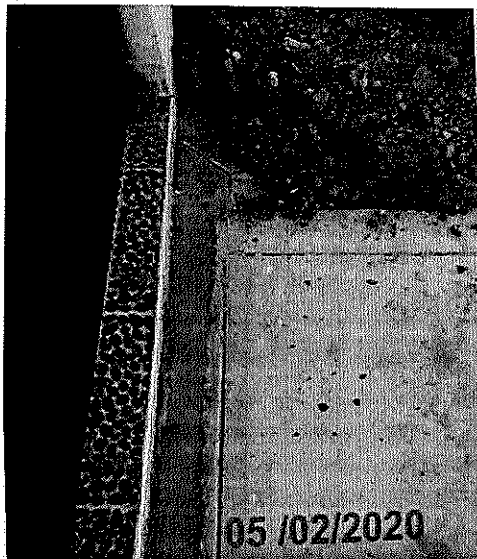
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM





PERÚ

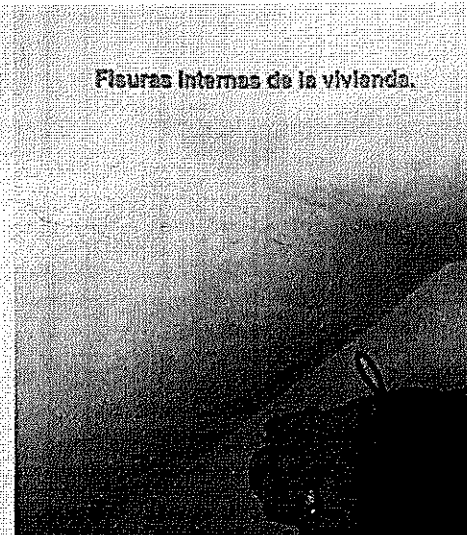
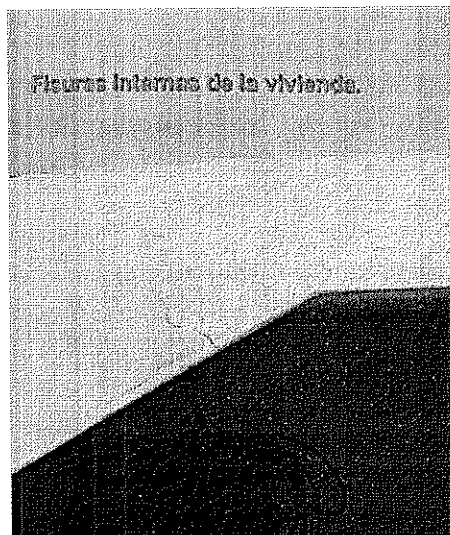
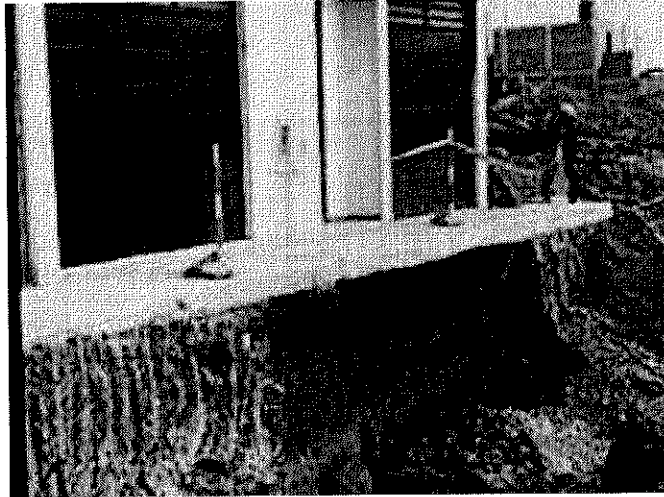
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM



27. Así las cosas, respecto a la falta de relación de consumo alegada, corresponde mencionar que, si bien, a consideración de la Inmobiliaria, no mantenía ninguna obligación con la señora [REDACTED] en tanto la compraventa del inmueble materia de denuncia fue realizada en el 2016; lo cierto es que, conforme se desprende de la carta del 11 de febrero de 2020, los trabajos realizados para la instalación de la red del alcantarillado eran para beneficio y goce de toda la urbanización, encontrándose dentro de la misma la vivienda construida por la denunciante en el lote que adquirió de la denunciada.
28. En efecto, la Inmobiliaria entabló una relación de consumo con la señora [REDACTED], en la medida que esta se vinculó con la denunciada en una relación consumidora-proveedora, siendo que la denunciante adquirió de la citada empresa un lote pagando una contraprestación; asimismo, la denunciada ofreció el lote en una urbanización que contaba con servicios básicos, de allí que los trabajos realizados precisamente estaban orientados





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

al cumplimiento de dicho ofrecimiento. Como se aprecia, los hechos denunciados por la consumidora se enmarcan en la relación de consumo entablada con la Inmobiliaria, la cual no se agotó con la mera suscripción del contrato de compraventa.

29. Habiendo sido desestimado dicho alegato, cabe señalar que, aun cuando ha quedado acreditado que la Inmobiliaria realizó trabajos para la instalación de la red del alcantarillado; de la revisión de los medios probatorios aportados por la interesada a efectos de acreditar los supuestos daños estructurales ocasionales al interior del inmueble de la denunciante, no se aprecia que las fisuras presentadas en la vivienda de la señora [REDACTED] constituyan daños estructurales o que hayan sido producto de la ejecución de la mencionada obra; por lo que, la sola presentación de fotografías no genera la suficiente convicción en este Colegiado, más aún si es que de ellas no se puede apreciar las condiciones en las que se encontraba su vivienda antes del inicio de los trabajos efectuados por la denunciada, la cual, además, fue construida por la denunciante por lo que no necesariamente las fisuras que se aprecian serían consecuencia de una acción de parte de la denunciada.
30. Así, en la medida que lo afirmado por la señora [REDACTED] no genera la suficiente convicción para determinar la responsabilidad de la proveedora denunciada en este extremo, en virtud del Principio de Presunción de Licitud, corresponderá emitir un fallo absolutorio a favor de la Inmobiliaria.
31. Bajo tal consideración, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia formulada por la señora [REDACTED] contra la Inmobiliaria, por infracción del artículo 19° del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada ocasionó daños estructurales al interior de la vivienda de la denunciante, producto de la ejecución de la instalación de la red del alcantarillado.
32. De otro lado, respecto a los daños estructurales ocasionados al exterior del inmueble de la denunciante, de las fotografías aportadas por la consumidora, se puede apreciar que, pese a que el 5 de febrero de 2020 la vereda de su vivienda se encontraba en buenas condiciones, pocos días después esta presentó rajaduras fácilmente perceptibles, verificándose así que, producto de los trabajos realizados por la instalación de la red del alcantarillado, la Inmobiliaria habría ocasionado daños en la parte exterior de su inmueble (vereda).
33. En este punto, conviene tener en cuenta que son sucedáneos de los medios probatorios los indicios, las presunciones y las ficciones legales. El indicio es pues un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración,



etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil.

34. Así las cosas, habiendo quedado acreditado indiciariamente la conducta infractora de la Inmobiliaria, de la revisión del expediente, se advierte que la Inmobiliaria no ha presentado medio probatorio que la exonere de responsabilidad.
35. Por tal motivo, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia formulada por la señora [REDACTED] contra la Inmobiliaria, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que, producto de la ejecución de la instalación de la red del alcantarillado, la proveedora denunciada ocasionó daños estructurales al exterior de la vivienda de la denunciante (vereda).

#### Sobre el deber de información

36. El artículo 1°.1 literal b) del Código<sup>18</sup>, señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
37. En esa línea, el artículo 2°.1 del Código<sup>19</sup> establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

<sup>18</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°. - Derechos de los consumidores.

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

(...)

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

(...).

<sup>19</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°. - Información relevante.

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

(...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

178

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma<sup>20</sup>, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, siendo que toda la información sobre los productos o servicios ofertados sirva para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.

38. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas<sup>21</sup>. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.
39. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra la Inmobiliaria, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no informó a la denunciante que realizarían trabajos para la instalación de la red del alcantarillado en la calle donde se situaba su domicilio.
40. En vía de apelación, la Inmobiliaria aseveró que, en la medida que había contratado a un tercero para la realización de la mencionada obra, carecía de legitimidad para obrar pasiva en tanto no le correspondía informar sobre la referida realización; no obstante, este había sido iniciada a comienzos del año y, a la fecha, estaba culminada.
41. Sobre el particular, conforme a lo desarrollado en el acápite anterior, ha quedado desestimado el alegato de la Inmobiliaria, consistente en su falta de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, dado que, conforme a lo desarrollado en el artículo 1325° del Código Civil, aun cuando la denunciada haya contratado la prestación de servicios de un tercero, de cara a los consumidores, ello no la exime de responsabilidad.
42. Así las cosas, lo que un consumidor esperaría razonablemente por parte de la empresa denunciada, es que, ante la realización de alguna obra y/o instalación en la calle donde se encontraba ubicado su domicilio, dicha empresa le informe de manera oportuna los detalles de la realización de la instalación de la red del alcantarillado (fecha de inicio, de culminación, el

<sup>20</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°. - Información relevante.  
(...)

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

<sup>21</sup> WEINGARTEN, CELIA. *Derecho del Consumidor*. Editorial Universidad, Buenos Aires, p. 130, 2007.



horario de trabajo en el día, entre otros datos relevantes), más aún si es que dicho trabajo iba a ser efectuado muy cerca de la vivienda de la interesada.

43. Finalmente, de la revisión del expediente, se advierte que la Inmobiliaria no ha presentado ningún medio probatorio que demuestre que informó oportunamente a la señora [REDACTED] sobre tal obra o, por el contrario, la existencia de una causa que la exonere de responsabilidad, esto es, 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.
44. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra la Inmobiliaria, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no informó a la denunciante que realizarían trabajos para la instalación de la red del alcantarillado en la calle donde se situaba su domicilio.

#### Sobre la graduación de la sanción

45. El artículo 112° del Código<sup>22</sup> establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.
46. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios

<sup>22</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

179  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

de Razonabilidad<sup>23</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

47. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
48. La Comisión sancionó a la Inmobiliaria con una multa de 3 UIT por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que la proveedora denunciada ejecutó trabajos para la instalación de la red del alcantarillado en la calle donde se situaba el domicilio de la denunciante, lo cual ocasionó que su vivienda presentara daños estructurales (fisuras en su interior y exterior).
49. En su apelación, la Inmobiliaria indicó que la sanción impuesta era onerosa y desproporcional, en tanto no se había tomado en cuenta: (a) la existencia de todos y cada uno de los criterios de graduación, a efectos de determinarse si correspondía una sanción menos gravosa; y, (b) algún factor atenuante, tal como la cooperación del infractor (brindar información oportuna y adecuada) con la Autoridad durante la investigación.
50. Respecto al alegato vertido por la denunciada consistente en que la Comisión no tomó en cuenta todos los criterios de graduación; corresponde señalar que, de la lectura del artículo 112° del Código, norma especial aplicable al presente caso, se advierte que al graduar la sanción "*el Indecopi puede tener en consideración*" los criterios indicados en dicha norma. En tal sentido, se aprecia que la autoridad administrativa no está en la obligación

<sup>23</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°. - Principios de la potestad sancionadora administrativa. - La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



de utilizar todos los criterios de graduación sino los que considere pertinentes a las particularidades del caso concreto.

51. Finalmente, sobre el factor atenuante alegado por la Inmobiliaria, resulta pertinente mencionar que, en la medida que la cooperación de la denunciada era parte de su conducta procedimental que debía tener dicha administrada, no era posible considerarla como tal. Ello, se condice con el hecho que el proceder de forma contraria a una adecuada conducta procedimental califica como un agravante según lo señalado en el artículo 112° del Código.
52. Habiendo quedado desestimado los alegatos vertidos por la denunciada, resulta pertinente mencionar que este Colegiado comparte los criterios de graduación esgrimidos por la primera instancia a fin de graduar la sanción a imponer en relación con la conducta antes descrita, consistentes en: (i) la gravedad de la infracción, considerada grave, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, considerada alta; y, (ii) los efectos generados en el mercado.
53. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, en la medida que esta Sala ha determinado la responsabilidad de la Inmobiliaria únicamente respecto a los daños estructurales ocasionados al exterior de la vivienda de la denunciante (vereda), producto de la ejecución de la instalación de la red del alcantarillado; corresponde revocar la sanción impuesta a dicha administrada.
54. Por tanto, esta Sala considera que, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, corresponde revocar la resolución venida en grado que sancionó a la Inmobiliaria con una multa de 3 UIT; y, en consecuencia, se sanciona a dicha empresa con una multa de 1,50 UIT por la infracción acreditada.
55. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>24</sup>, se requiere a la Inmobiliaria el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

<sup>24</sup>

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

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

(...)

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

180  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

### Sobre la medida correctiva reparadora ordenada

56. El artículo 114° del Código, establece que la autoridad administrativa podrá - a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
57. El artículo 115° del Código, dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>25</sup>. Asimismo, se establece que cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncien respecto de una medida correctiva reparadora, deben aplicar el Principio de Congruencia Procesal.
58. De otro lado, el artículo 116° del Código señala que 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<sup>26</sup>.
59. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra la Inmobiliaria, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que la proveedora denunciada ejecutó trabajos para la instalación de la red del alcantarillado en la calle donde se situaba el domicilio de la denunciante, lo cual ocasionó que su vivienda presentara daños estructurales (fisuras en su interior y exterior).
60. Ante ello, la primera instancia ordenó a la Inmobiliaria que cumpla con efectuar la reparación de los daños estructurales que hubiera sufrido el inmueble de la denuncia.

<sup>25</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
(...)

**Artículo 114°.** - Medidas correctivas.

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

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

(...)

**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. (...)

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

<sup>26</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 y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)



61. Si bien este Colegiado coincide con dicha medida correctiva, considera pertinente modificarla dado que, ante esta instancia, se ha determinado la responsabilidad de la Inmobiliaria únicamente respecto a los daños estructurales ocasionados al exterior de la vivienda de la denunciante, producto de la ejecución de la instalación de la red del alcantarillado. Por tanto, en calidad de medida correctiva reparadora, se ordena a la Inmobiliaria que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con la reparar los daños ocasionados a la parte exterior (vereda) de la vivienda de la denunciante.

Sobre la amonestación impuesta, la medida correctiva complementaria ordenada, el pago de las costas y los costos, y la inscripción de la denunciada en el RIS

62. Atendiendo a que la Inmobiliaria no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la amonestación impuesta, la medida correctiva complementaria ordenada, el pago de las costas y los costos, y su inscripción en el RIS, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>27</sup>.
63. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado respecto de dichos extremos.
64. Respecto de las medidas correctivas ordenadas, se informa a la Inmobiliaria que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de estas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código<sup>28</sup>.

<sup>27</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°. - Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

<sup>28</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

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

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

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

131  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

65. Finalmente, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos dictados por la autoridad administrativa, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medidas correctivas, conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>29</sup>.

#### Acción complementaria

66. Tomando en cuenta las infracciones acreditadas, este Colegiado considera necesario poner en conocimiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de conformidad con la Ley 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias<sup>30</sup> la presente resolución.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM del 2 de noviembre de 2020, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Los Portales S.A., por infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que la

<sup>29</sup> RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas.

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

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

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

<sup>30</sup> LEY 29203. LEY QUE CREA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE PROMOTORES INMOBILIARIOS Y/O EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE UNIDADES INMOBILIARIAS. Artículo 1º.- De la creación de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias. Créase la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, cuya organización y funcionamiento estará a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

proveedora denunciada ocasionó daños estructurales al interior de la vivienda de la denunciante, producto de la ejecución de la instalación de la red del alcantarillado.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Los Portales S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, producto de la ejecución de la instalación de la red del alcantarillado, la proveedora denunciada ocasionó daños estructurales al exterior de la vivienda de la denunciante (vereda).

**TECERO:** Confirmar la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Los Portales S.A., por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no informó a la denunciante que realizarían trabajos para la instalación de la red del alcantarillado en la calle donde se situaba su domicilio.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que sancionó a Los Portales S.A. con una amonestación, por la infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Revocar la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que sancionó a Los Portales S.A. con una multa de 3 UIT; y, en consecuencia, se le impone una sanción ascendente a 1,50 UIT, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

**SÉPTIMO:** Confirmar la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que ordenó a Los Portales S.A., en calidad de medida correctiva complementaria, que cumpla con brindar información previa, oportuna y relevante a sus clientes sobre los trabajos que realicen de instalación de red del alcantarillado u otros en la urbanización.

**OCTAVO:** Modificar la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo referido a la medida correctiva dictada por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque; y, en consecuencia, se ordena a Los Portales S.A.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

182  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0059-2020/CPC-INDECOPI-LAM

como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con repara los daños ocasionados a la parte exterior (vereda) de la vivienda de la denunciante.

**NOVENO:** Asimismo, se informa a Los Portales S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos, la denunciante podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medidas correctivas conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**DÉCIMO:** Confirmar la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que condenó a Los Portales S.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la denunciante.

**DÉCIMO PRIMERO:** Confirmar la Resolución 0433-2020/INDECOPI-LAM, en el extremo que dispuso la inscripción de Los Portales S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente