

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0614-
2022/CC2**



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

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 Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 0614-2022/CC2

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD : INDECOPI

BACHILLER : MARK KEVIN PEREZ DIAZ

CÓDIGO : 2012223046

LIMA – PERÚ

2024

Este trabajo de suficiencia tiene como controversia principal la presunta vulneración al deber de idoneidad previsto en los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se atribuye como presunta infracción que la denunciada: (i) No cumplió con devolver a los denunciantes el monto cancelado en duplicado, ascendente a US\$ 10,000, pese a haberse retractado de la venta del departamento 301; y que, (ii) la denunciada pretendió que los denunciantes suscriban un documento de desistimiento por el cual se facultaba a la denunciada a retener parte del dinero cancelado, pese a que había sido la denunciada quien se retractó de la venta del departamento 301.

Por su lado, la denunciada negó y contradijo los hechos imputados, así alegaron que los denunciantes se retractaron de celebrar el contrato de compraventa definitivo por lo que debían perder el monto entregado en arras y que más bien permitió que solo se pierda un 30% del monto total de arras de retractación.

En ese contexto, la Comisión de Protección al Consumidor, a través de su resolución final, declaró fundada la denuncia respecto de ambas imputaciones; sin embargo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, declaró revocar en parte la resolución sobre la primera imputación de cargos al considerar que no estaba probado que la denunciada se encontraba obligada a cancelar a favor de los denunciantes las arras abonadas por duplicado.

En conclusión, se fijó y analizó dos problemas jurídicos referidos a los extremos imputados y al informe final de instrucción. Además se propusieron conclusiones relacionados a dichos problemas jurídicos y a las resoluciones finales del procedimiento de protección al consumidor.

NOMBRE DEL TRABAJO

PEREZ DIAZ.docx

RECUENTO DE PALABRAS

9301 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

32 Pages

FECHA DE ENTREGA

Aug 9, 2024 9:03 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

49369 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

97.4KB

FECHA DEL INFORME

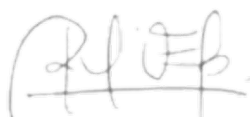
Aug 9, 2024 9:04 AM GMT-5**● 16% de similitud general**

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

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% 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

ÍNDICE

I.	Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento	3
1.1.	Resumen de la denuncia	3
1.2.	Resolución 01 por el cual se admite a trámite la denuncia.....	4
1.3.	Presentación de descargos	5
1.4.	Informe Final de Instrucción	6
1.5.	Resolución de primera instancia.....	6
1.6.	Recurso de apelación	10
1.7.	Resolución de segunda instancia	10
II.	Identificación y descripción de los principales problemas jurídicos del expediente 12	
2.1.	La nulidad y la adecuada emisión de un informe final de instrucción	12
2.2.	Sobre la supuesta vulneración al deber de idoneidad de servicio.....	13
III.	Análisis y posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados... 14	
3.1.	La nulidad y el informe final de instrucción.....	14
3.2.	Sobre la supuesta vulneración al deber de idoneidad de servicio.....	17
IV.	Análisis y posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas	21
4.1.	Sobre la Resolución Final No. 2193-2022/CC2 del 06 de octubre de 2022.....	21
4.2.	Sobre la Resolución No. 2722-2023/SPC del 4 de octubre de 2023	23
V.	Conclusiones	28
VI.	Bibliografía	29
VII.	Jurisprudencia y normas legales consignadas en la elaboración del informe jurídico.....	30
VIII.	Anexos.....	31

I. Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento

1.1. Resumen de la denuncia

Con escrito de fecha 24 de febrero de 2022, R.G.Z.R. y J.A.E.A. (en lo sucesivo “los denunciantes”) interpusieron denuncia contra F.I. Sociedad Anónima Cerrada (en lo sucesivo “la denunciada”), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se entiende del escrito que se tiene como petitorio, lo siguiente: (i) que está obligado a devolverle las arras por duplicado, que asciende a US\$ 10,000; (ii) se devuelva los gastos generados para dar respuesta a la carta notarial de la denunciada; (iii) devuelvan las costas del procedimiento y (iv) se impongan todas las medidas correctivas a la denunciada.

Alegó como fundamentos de la denuncia:

- La denunciada ha incumplido con el contrato preparatorio con arras de retractación del departamento 301, que fue suscrito el 31 de octubre de 2020 y el cual tenía una vigencia de 90 días calendario, fecha que venció el 29 de enero del año 2021.
- Sin perjuicio del vencimiento, mantuvo el principio de buena fe en la empresa porque aún no contaban con el contrato de compraventa definitivo; dicho documento de compraventa fue remitido por el socio de la denunciada los primeros días del mes de mayo de 2021.
- Cabe precisar que, los trámites iniciados con el banco fueron en diciembre 2020 y, debido a que el documento de compraventa fue recibido meses después; nuevamente se tuvo que iniciar el trámite en el referido banco como puede evidenciarse en el correo y WhatsApp que ofrece.
- Luego, sorpresivamente, la denunciada le comunica que el departamento 301 ha sido vendido en noviembre de 2021, ofreciéndole de manera alternativa el departamento 103, incluso le envían la lista de precios actualizada a noviembre de

2021 en el que se aprecia un incremento de precios y que el departamento 301 estaría disponible.

- Después el accionista de la denunciada le ofrece devolverle el arras depositado en octubre de 2020 por el monto de US\$ 5,000.
- El día 15 de diciembre de 2020 le comentan “que no han podido cumplir con la fecha de entrega de los departamentos que por lo tanto que expresa que se espere para el 30 de diciembre 2021”, llegada la fecha 30 de diciembre se volvieron a comunicar y le precisaron “que aún faltaban algunos detalles para realizar la entrega de los departamentos y por ello fijaron una nueva fecha de entrega para el 07 de enero de 2022 y que ellos le devolverían el arras depositado el 10 de enero de 2022.
- En esta última fecha se contactan mediante correo y le envían “Adjunto el Acta de Desistimiento de Compra” para su revisión y conformidad, a lo cual respondieron dicho correo electrónico precisando que no estaban de acuerdo con firmar dicho documento debido a que era la empresa denunciada quien había vendido el departamento y no existía tal desistimiento de compra.
- Luego tuvieron otras comunicaciones, pero finalmente la denunciada no cumplió con el contrato preparatorio con arras de retractación.

Ampara su denuncia en lo dispuesto por las normas contenidas en la Ley N° 29571.

Ofrece como medios de prueba: contrato preparatorio con arras de retractación, correos electrónicos remitidos en enero de 2022, carta notarial emitida por la denunciada, así como carta notarial de respuesta.

1.2. Resolución 01 por el cual se admite a trámite la denuncia

Mediante Resolución 01 del 15 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia y realizó las siguientes imputaciones de cargo:

- La denunciada no habría cumplido con devolver a los denunciados el monto cancelado en duplicado, ascendente a US\$ 10,000, pese a haberse retractado de la venta del departamento 301; y,

- La denunciada habría pretendido que los denunciantes suscriban un documento de desistimiento por el cual se facultaba a la denunciada a retener parte del dinero cancelado, pese a que había sido la denunciada quien se retractó de venta del departamento 301.

1.3. Presentación de descargos

La denunciada presenta descargos argumentando lo siguiente:

- En principio, corresponde revisar lo establecido en el contrato preparatorio con arras de retractación del departamento 301, el cual, cabe precisar, ha sido presentado como medio probatorio por los propios denunciantes.
- Así, de acuerdo con lo establecido en la cláusula décima del contrato preparatorio con arras de retractación del departamento 301, queda claro que, en el supuesto que los denunciantes (los compradores) se retracten de celebrar el contrato de compraventa definitivo perderán en beneficio de la denunciada (la vendedora) las arras entregadas, lo cual ha ocurrido en el presente caso.
- Mediante la Carta Notarial No. 38708 (Anexo 001-A), de fecha 13 de enero de 2022, informan a los denunciantes que: “conforme a lo pactado en la cláusula décima de nuestro Contrato Preparatorio, que recoge lo dispuesto por el artículo 1481 del Código Civil y dado que ha culminado el plazo para suscribir el contrato definitivo de compraventa, les indicamos que la retractación que nos comunicó el 15 de mayo del 2021 da lugar a que pierda en beneficio nuestro, el total de las arras entregadas”.
- Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, bajo su política de cuidar los intereses de sus clientes, les ofrecieron a los denunciantes la devolución de las arras, con la retención de tan solo el 30% y la suscripción formal de su desistimiento de compra; sin embargo, los denunciantes remitieron la Carta Notarial No. 40983, mediante la cual manifestaron no estar de acuerdo con lo ofrecido.
- Finalmente, proceden a manifestar que, no han pretendido que los denunciantes suscriban un documento de desistimiento, dado que, conforme se ha demostrado, los denunciantes fueron quienes se retractaron de celebrar el contrato de compraventa definitivo, esto considerando que el compromiso de contratar tenía

una vigencia de 90 días calendario, fecha que venció el 29 de enero del 2021, lo cual conllevaba a que pierdan el monto entregado en calidad de arras.

1.4. Informe Final de Instrucción

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 2 recomienda:

Se recomienda declarar fundada la denuncia, por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:

- (i) No cumplió con devolver a los denunciantes el monto cancelado en duplicado, ascendente a US\$ 10,000, pese a haberse retractado de la venta del departamento 301;
- (ii) Pretendió que los denunciantes suscriban un documento de desistimiento por el cual se facultaba a la denunciada a retener parte del dinero cancelado, pese a que había sido la denunciada quien se retractó de la venta del departamento 301. (...)

Se recomienda imponer a la denunciada una multa ascendente a 10,24 UIT (...)

1.5. Resolución de primera instancia

Con Resolución Final No. 2193-2022 del 06 de octubre de 2022, la primera instancia resolvió:

- PRIMERO: Sobre la solicitud de nulidad efectuada por la denunciada el 14 de septiembre de 2022, debe estarse a lo resuelto mediante Resolución N° 3 del 9 de setiembre de 2022.
- SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, en tanto:
 - (i) No cumplió con devolver a los denunciantes el monto cancelado en duplicado, ascendente a US\$ 10,000, pese a haberse retractado de la venta del departamento 301;
 - (ii) Pretendió que los denunciantes suscriban un documento de desistimiento por el cual se facultaba a la denunciada a retener parte del dinero cancelado, pese a que había sido la denunciada quien se retractó de la venta del departamento 301.

- TERCERO: ORDENAR a la denunciada en calidad de medida correctiva cumpla con entregar a los denunciantes el monto pagado por concepto de arras, duplicado, ascendiente a US\$ 10,000, en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la notificación de la presente. (...)
- Por último, se dispone la inscripción en el RIS.

Dicha decisión administrativa se fundamentó en que:

Respecto de la imputación referida a la no devolución de la arras por duplicado

- De la lectura del contrato, ha quedado acreditado que los denunciantes y la denunciada acordaron que, para asegurar la compra del departamento, los denunciantes realizarían el pago de US\$ 5,000 por concepto de arras de retractación.
- Es importante señalar que, si bien en el contrato se indicó numéricamente dicha cantidad y literalmente “Dos mil”, lo cierto es que, la denunciada no ha contradicho que lo pagado difiera de US\$ 5,000. Asimismo, del correo electrónico del 1 de noviembre de 2020, remitido por los denunciantes a la denunciada, se advierte que transfirieron el monto de US\$ 2,500, haciendo la acotación de que dicho monto obedecía a lo restando del pago con motivo de la suscripción del contrato, por lo que ha quedado acreditado entonces que el monto consignado era superior a la cantidad que se indicaba literalmente.
- Una vez indicado lo anterior, corresponde indicar que, en el Contrato se estableció que el contrato de compraventa definitivo debía ser suscrito en un plazo de 90 días desde que fue firmado, siendo que las partes tenían como máximo hasta el 29 de enero de 2021 para dicho acto. No obstante, llegada dicha fecha, no se llevó a cabo la suscripción del contrato de compraventa definitivo.
- Ahora bien, de la conversación a través de la aplicación WhatsApp del 19 de junio de 2021, sostenida entre los denunciantes y la denunciada, se advierte que las partes continuaron realizando coordinaciones respecto al proceso de compra del departamento, siendo que, en dicha fecha, la denunciada consultó a los denunciantes si deseaban continuar con la transacción, recibiendo una respuesta afirmativa de parte de estos.
- Así, las partes continúan con la compra del departamento, siendo que a dicho momento no se hizo mención alguna respecto a que el inmueble objeto del

contrato sería modificado. No obstante, de la conversación a través de la aplicación WhatsApp sostenida por las partes, se advierte que la denunciada comunicó a los denunciantes que ponía a su disposición el departamento 103, indicándole que quedaban disponibles solo 3.

- La denunciada varió el objeto del contrato, siendo que, con posterioridad al medio probatorio indicado en el numeral anterior, no obra medio probatorio alguno en el que se evidencie que la denunciada comunicó a los denunciantes que contaban con el departamento que deseaban adquirir inicialmente, sino que, por el contrario, la denunciada procedió a remitir a los denunciantes la Carta Notarial del 13 de enero de 2022, a través de la cual comunicaron que retendrían el 30% del monto cancelado por concepto de arras.
- Es importante señalar que, si bien en la Carta Notarial del 13 de enero de 2022, la denunciada hizo referencia a que el proceso de compra no podría continuar, en virtud de que los denunciantes se desistieron de la compra del departamento a través de una llamada telefónica del 15 de mayo de 2021, no ha ofrecido medio probatorio alguno durante el procedimiento que respalde sus alegaciones; por el contrario, tal como se ha indicado en el numeral 16 de la presente, al 19 de junio de 2021, las partes continuaron con las tratativas para concretar la compra.
- De esa manera puede concluirse que, la compra del departamento no pudo concretarse debido a que el mismo ya no se encontraba disponible para los denunciantes, pues como les indicó la denunciada a través de conversaciones de WhatsApp, estaba a su disposición el departamento 103 y otros dos, pues solo quedaban 3 departamentos.
- En ese sentido, la suscripción del contrato de compraventa definitivo no pudo suscribirse por causas atribuibles a la denunciada, por lo que no correspondía que la denunciada retuviera el monto pagado por concepto de arras, siendo que, por el contrario, este debía ser devuelto duplicado, conforme lo establecía la cláusula décima del contrato preparatorio con arras de retractación.
- Dicho monto fue requerido por los denunciantes a través de la Carta Notarial del 25 de enero de 2022, no obstante, la denunciada no ha ofrecido medio probatorio alguno a través del cual se acredite que realizó la devolución del monto requerido, correspondiendo atribuirle responsabilidad por este hecho denunciado.

Respecto de la suscripción de un documento de desistimiento:

- Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

Correo electrónico del 11 de enero de 2022, remitido por la denunciada a los denunciantes, a través del cual les indicó lo siguiente:

“Adjunto se envía el Acta de Desistimiento de Compra para su revisión y conformidad. Nos dan su conformidad, imprimen el documento y lo firman. Luego coordinamos su entrega o lo escanean y lo firman e inmediatamente hacemos la transferencia.” (sic) (énfasis agregado)

Correo electrónico del 11 de enero de 2022, remitido por los denunciantes a la denunciada, a través del cual indicaron lo siguiente:

“Estuvimos revisando el documento remitido, **no estamos de acuerdo con que nos cobre el 30% del arras depositado**, como le habrá informado su hijo Javier, nosotros hemos solicitado la documentación del Proyecto para el trámite de nuestra hipoteca cuando el 11 de noviembre de 2021 en comunicación telefónica nos indicó que el departamento 301 había sido vendido, en su lugar nos ofrecía otro departamento que nosotros no habíamos reservado.

En ese sentido, le solicitamos tenga a bien realizar la transferencia del 100% de nuestro depósito.” (sic) (énfasis agregado)

- Al respecto, corresponde indicar que, tal como se concluyó en el análisis de la conducta infractora precedente, quedó acreditado que el no suscribir el contrato de compraventa definitivo, no obedeció a que estos se desistieran de la compra, sino que, por el contrario, las tratativas para la misma continuaron durante el 2021.
- En ese sentido, no correspondía que los denunciantes suscribieran un documento a través del cual se desistieran, pues ello implicaba que la firma del contrato de compraventa definitivo no se había llevado a cabo por causas atribuibles a su voluntad.

1.6. Recurso de apelación

Luego, ante la resolución de primera instancia, la denunciada decide interponer recurso de apelación alegando lo siguiente:

- Que, ofreció a los denunciados la devolución de las arras, con la retención de sólo el 30% y la suscripción formal de su desistimiento de compra, esto a pesar de no encontrarse obligado a realizar ninguna devolución; sin embargo, los consumidores le remitieron la Carta Notarial 40983, a través del cual manifestaron no estar de acuerdo con lo ofrecido;
- No se podía inferir que el plazo del contrato fue modificado por “supuestas” conversaciones a través de la aplicación WhatsApp. Precisó que no resultaba razonable que la Comisión de Protección al Consumidor considerara que se hubiera modificado el objeto del contrato, toda vez que no se suscribió una adenda con los denunciados;
- La adquisición del departamento a favor de los denunciados no pudo concretarse, toda vez que estos no realizaron la compra de este dentro del plazo establecido en el contrato preparatorio con arras de retractación, por lo cual no tenía obligación de informar a los consumidores de la finalización del plazo del contrato;
- El departamento objeto del contrato estuvo disponible durante el plazo establecido en el contrato preparatorio, no siendo obligación de su empresa extender dicho plazo, ni menos aún ampliarlo; y, no existen medios de prueba de la supuesta obligación de desistimiento efectuada a los denunciados.

1.7. Resolución de segunda instancia

Con Resol. 02722-2023 del 4 de octubre de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor al resolver en segunda instancia en este procedimiento resolvió declarar:

- Revocar la resolución impugnada en el extremo que declaró fundada la denuncia; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse probado que la denunciada se encontraba obligada a cancelar a favor de los denunciados las arras abonadas por duplicado.
- En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena a los costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi como consecuencia del extremo que ha sido revocado.

- Confirmar la resolución impugnada en el extremo que declaró fundada la denuncia al haberse probado que la denunciada pretendió que los denunciantes suscriban un desistimiento de compra, a través del cual se retuviera del 30% de las arras, pese a que le correspondía devolverle la totalidad del dinero abonado.
- Ordenar a la denunciada que, en un plazo máximo de quince días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a los denunciantes el dinero abonado en calidad de arras, ascendente a US\$ 5,000.

Los fundamentos más importantes de esta resolución son los siguientes:

Respecto de la imputación referida a la no devolución de la arras por duplicado

- En el contrato se estableció que, si los compradores se retractaban a celebrar el contrato de compraventa definitivo, perdería en beneficio de la vendedora las arras entregadas. Asimismo, si la denunciada se retractaba a celebrar el contrato de compraventa definitivo, devolverá el monto de las arras pactado por duplicado.
- De los medios probatorios presentados, se advierte que la celebración del contrato de compraventa definitivo abarcaba desde la fecha de suscripción del contrato preparatorio (26 de octubre de 2020) hasta el 29 de enero de 2021, no obstante, no se advierte de los medios probatorios presentados que alguna de las partes hubiera -en dicho periodo- retractado a la suscripción del contrato de compraventa definitivo.
- En efecto, en el periodo establecido, a efectos de que se pueda suscribir el contrato de compraventa definitivo, no se advierte que las partes se hubieran retractado a dicha suscripción, por lo cual, no surtiría efecto lo establecido en la cláusula décima del contrato preparatorio con arras de retractación respecto a que la denunciada se quede con las arras o que se duplique las mismas a favor de los denunciantes. En tal sentido, no corresponde atribuir responsabilidad a la denunciada.

Respecto de la suscripción de un documento de desistimiento:

- No surtiría efecto lo establecido en la cláusula décima del contrato respecto a que la denunciada se quede con las arras o que se duplique las mismas a favor de los denunciantes, por lo cual no correspondería que la denunciada obligue a la denunciada a suscribir un desistimiento de compra, a través de la cual se retuviera

del 30% de las arras, sino más bien devolverle la totalidad del monto abonado por el concepto de arras.

- En apelación, la denunciada sostuvo que no existía medio probatorio que acreditara que su empresa obligó a los denunciados a suscribir un documento por medio del cual se desistieron de la compra, toda vez que esto no era necesario, en tanto que, los denunciados se desistieron de la compra; sin embargo, tal como fue desarrollado en párrafos previos, la denunciada sí puso a disposición de los consumidores un desistimiento de compra, el cual indicaba que retendría el 30% de las arras.

II. Identificación y descripción de los principales problemas jurídicos del expediente

Los problemas jurídicos establecidos se identificaron considerando el extremo de revocatorio por parte de la segunda instancia, la resolución de imputación de cargos y los argumentos de las partes.

2.1. La nulidad y la adecuada emisión de un informe final de instrucción

La Secretaría Técnica de la Comisión antes de la emisión de la resolución final emitió un informe final de instrucción, a través del cual se comunicó a los administrados el resultado de la labor de instrucción y de las posibles sanciones a imponer al proveedor, a manera de recomendación.

Ahora bien, en el caso del informe final de instrucción emitido, estableció entre otras recomendaciones que las partes podrán interponer recurso de apelación contra dicha actuación, no obstante, ante ello el proveedor (denunciado) interpuso nulidad, ya que señaló que dicho acto no resulta apelable.

Por su lado, el secretario técnico emitió la resolución 3 del 9 de septiembre de 2022 mediante el cual dispone corregir el extremo del informe final de instrucción, por lo que se comunica a las partes que el plazo para los descargos se vuelva a computar a partir de la notificación de la referida resolución.

En consecuencia, el problema jurídico consiste en determinar si en el caso se habría vulnerado el debido procedimiento administrativo y si el informe final de instrucción es pasible de recurso de apelación o nulidad.

En esa medida, se analizará contra qué actos corresponde interponer recurso de apelación, si la nulidad del acto administrativo se puede dirigir contra el informe final de instrucción y si esta última constituye o no un acto administrativo.

2.2. Sobre la supuesta vulneración al deber de idoneidad de servicio

Todo consumidor tiene derecho a adquirir productos y servicios idóneos dentro de los parámetros de lo ofrecido y las garantías correspondientes.

En ese sentido, los denunciante consideraron que la denunciada no habría cumplido con devolver las arras por duplicado, así como se habría pretendido inducirlos a una suscripción de desistimiento reteniéndose indebidamente un porcentaje de las arras.

Por su lado, el denunciado contradijo los argumentos de los denunciante y refirió que a los denunciante no le correspondía la devolución de las arras, dado que incumplieron con celebrar el contrato de compraventa definitivo, y que incluso le permitieron la posibilidad de no perder todo el monto de arras, pero aun así los denunciante no aceptaron.

En esa medida se tiene como problemas jurídicos determinar:

- Si en el caso correspondía la devolución de las arras por duplicado al existir un supuesto retracto de la venta del departamento 301; y
- Si en el caso se habría pretendido que los denunciante suscriban un de desistimiento, a pesar de que la denunciada se retractó de la venta del departamento 301.

Es importante considerar que, para resolver este problema jurídico debe tenerse presente que se está ante la situación de un compromiso de contratar y que se habría otorgado arras de retractación, por lo que estos conceptos deben analizarse en el caso en función a la idoneidad de servicio.

III. Análisis y posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados

3.1. La nulidad y el informe final de instrucción

La Secretaría Técnica de la Comisión, previo a la emisión de la resolución final, cumplió con emitir el informe final de instrucción, por medio del cual comunicó a los administrados los resultados de su labor de instrucción y de las posibles sanciones a imponer al proveedor, a manera de recomendación. No obstante, en uno de los extremos del referido informe final señaló que dicha resolución era apelable, por lo que el proveedor (denunciado) dedujo nulidad al considerar que dicha actuación no resulta pasible de recurso de apelación.

Es por ello que, se fijó como problema jurídico determinar si en el caso se habría vulnerado el debido procedimiento administrativo y si el informe final de instrucción es pasible de recurso de apelación o nulidad.

Al respecto, debe considerarse que, el debido procedimiento administrativo está reconocido en el artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, así como en el artículo 248 del capítulo referido a los procedimientos sancionadores.

Así, en todo trámite administrativo debe otorgarse un conjunto de garantías a los administrados, más aún a los que se encuentran dentro del ejercicio de una potestad sancionadora, pues estos pueden ser sancionados y tienen el derecho entre otros, a que se respete el derecho de defensa, siendo que una errónea imputación de cargos podría generar indefensión en el administrado en algunos casos.

De ahí que, en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, se haya establecido como estructura del procedimiento sancionador dar inicio con la resolución de inicio e imputación de cargos, para que luego se den los descargos (momento en el cual se efectúa el derecho de defensa), después el informe final de instrucción, seguido por los descargos y finalmente la resolución final; considerando que este último acto es

producto de las etapas anteriores y que un agravio indebido perjudicaría el acto administrativo final.

En esa medida debe considerarse que, el principio del debido procedimiento y la carga de la prueba se relacionan, así Huapaya (2015) refiere que la administración debe respetar las garantías de los administrados de esa manera se obtendrán decisiones administrativas adecuadas. En el mismo sentido, Jiménez (2007) considera que en el procedimiento administrativo se deben respetar mínimas garantías como el derecho de defensa, motivación, gratuidad, el contradictorio, etc.

En consecuencia, corresponde que cuando se imputa cargos, se emite informe final de instrucción y sobre todo cuando se emite la resolución final, se realice la imputación correspondiente y pertinente en relación a los hechos materia de denuncia, pues de lo contrario podría provocar una restricción al derecho de defensa.

Para el caso del informe final de instrucción debe considerarse que, este es un acto que permite al administrado poder defenderse sobre las imputaciones efectuadas y sobre los cuales se expresan ciertos medios de prueba, por consiguiente, el administrado podrá rebatir los argumentos y elementos probatorios.

Por ello, de acuerdo a la Ley del Procedimiento Administrativo General, regulado actualmente en el TUO D.S. 004-2019-JUS, se faculta al administrado que contra el informe final de instrucción se pueda presentar descargos, mas no recursos administrativos pues estos proceden contra actos finales o de trámite en caso produzcan indefensión o impidan continuar el trámite del procedimiento.

El informe final de instrucción resulta ser un acto administrativo de trámite, es decir, no es un acto final, por lo que no es pasible de recurso administrativo, salvo que este cause indefensión o imposibilite continuar con el trámite del procedimiento, como es el caso de una resolución inicial que declara improcedente la denuncia o una resolución final contra el cual procede recurso de apelación.

Ahora bien, en el caso del informe final de instrucción emitido en el procedimiento administrativo, presentó como recomendaciones lo siguiente:

(...) TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo No. 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo No. 004-2019-JUS; caso contrario, al resolución quedará consentida.

De lo anterior se aprecia que, la administración incurrió en error al establecer inicialmente (o al menos se podría entender así) que contra el informe final de instrucción procedería un recurso de apelación, por lo que resultaba necesario corregir el error y, es que al no ser apelable el referido informe, correspondía se requiera su nulidad sin que ello implique la interposición de un recurso administrativo.

En esa medida, con buen criterio el secretario técnico corrigió el error, así como, para no afectar el debido procedimiento y el derecho de defensa, dispuso que los efectos del informe final de instrucción se generen a partir de la resolución de subsanación.

Así se aprecia en la resolución 3 del 9 de septiembre de 2022 lo siguiente:

(...) TERCERO: Informar a las partes que de acuerdo con lo establecido en el numeral 255.5 del artículo 255 del Texto Único Ordenado de la Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo No. 004-2019-JUS y el numeral 18.5 del artículo 18 de la Directiva No. 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula

los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuenta con el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles para presentar sus observaciones al presente Informe Final de Instrucción. Una vez transcurrido dicho plazo, el Expediente será puesto a disposición de la Comisión de Protección al Consumidor No. 2.

En consecuencia, en el caso concreto no se ha vulnerado el principio del debido procedimiento administrativo ya que, finalmente se dispuso a corregir los defectos del informe final de instrucción y, a fin de no generar contingencias para absolver dicho informe, se dispuso que surta efectos y se compute el plazo a partir de la notificación de la resolución de subsanación.

3.2. Sobre la supuesta vulneración al deber de idoneidad de servicio.

Los problemas jurídicos que se identificaron fueron los siguientes:

- Si en el caso correspondía la devolución de las arras por duplicado al existir un supuesto retracto de la venta del departamento 301; y
- Si en el caso se habría pretendido que los denunciante suscriban un desistimiento, a pesar de que la denunciada se retractó de la venta del departamento 301.

Para resolver los problemas jurídicos acotados resulta necesario tener en cuenta el deber de idoneidad de servicio, por lo que, a continuación, se realiza un desarrollo del mismo.

El deber de idoneidad está definido en el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la cual se entiende como aquella correspondencia entre lo que se espera y lo que finalmente se recibe en función a ciertos factores como la información otorgada, la publicidad, la naturaleza del servicio, entre otros.

La doctrina sobre el deber de idoneidad refiere:

Según Espinoza (2021), que:

(...) El deber de idoneidad se materializa en que los productos y servicios que el proveedor pone en circulación en el mercado respondan a las expectativas de un consumidor razonable. (p. 252)

De la misma manera, Rodríguez (2014) menciona que:

La historia del deber de idoneidad en el sistema de protección al consumidor es bastante curiosa. Desde la promulgación del Decreto Legislativo 716, el deber de idoneidad fue ganando espacio rápidamente como una de las exigencias más relevantes del sistema de protección al consumidor, al punto que la gran cantidad de controversias presentadas ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual importaban plantear la inobservancia de ese deber. (...). (p.304)

Finalmente, Bullard (2010) nos dice que:

La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende del nivel de información que ha recibido. Sin embargo, para efectos operativos, tanto la ley como la jurisprudencia administrativa han hecho esfuerzos para ir forjando algunas diferencias. (p.14)

A continuación, el análisis al caso concreto de los problemas jurídicos.

Respecto si en el caso correspondía la devolución de las arras por duplicado al existir un supuesto retracto de la venta del departamento 301

Al respecto, se entiende que las arras de retractación que se da en los contratos preparatorios son montos que otorga una parte contratante a fin de que las partes puedan retractarse de la celebración del contrato de compraventa definitivo.

De ahí que se haya establecido como regla que, en caso no se llegue a celebrar el contrato por retractarse (desistirse o revocar una decisión) el que otorgó arras, este pierde lo entregado; mientras que, si la parte que recibe las arras desiste de celebrar el contrato de compraventa definitivo, esta parte devolverá por duplicado las arras que ha recibido.

Cabe precisar que, para considerar que cualquiera de las partes tenga el derecho a las arras (por duplicado para quien las otorga), se requiere que la contraparte no

haya querido celebrar el contrato de compraventa definitivo, de lo cual se entenderá que se ha retractado de su decisión de celebrar el contrato definitivo.

En el caso concreto, se tiene que las partes celebraron el contrato preparatorio con arras de retractación el 31 de octubre de 2020, en el cual acordaron lo siguiente:

SEXTA: PLAZO DEL COMPROMISO Y PLAZO DE ENTREGA DEL INMUEBLE

Ambas partes declaran que el plazo del presente compromiso de contratar será de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de suscripción del presente documento. El plazo de entrega de EL INMUEBLE es de ocho (8) meses y quince (15) días contados desde el 1 de abril de 2021 que se cumple el 15 de diciembre de 2021.

SÉPTIMA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Las partes se comprometen a colaborar con la celebración del contrato definitivo y el cumplimiento de las correspondientes prestaciones.

OCTAVA:

Las partes están obligadas a celebrar el contrato de compraventa de bien futuro con carácter definitivo dentro del plazo pactado en la cláusula sexta de este documento.

Del acuerdo anterior, se desprende la voluntad de haber celebrado un contrato preparatorio y que las partes se comprometen, entre otras, a celebrar el contrato de compraventa definitivo a fines de enero de 2021 (en tanto se estableció que sea 90 días posteriores a la celebración del contrato preparatorio).

En esa medida, el contrato de compraventa definitivo debía celebrarse a fines del mes de enero de 2021, caso contrario, conforme a las cláusulas novena y décima, el comprador perdería las arras de retractación y el vendedor (ahora denunciada) devolvería por duplicado a los compradores (ahora denunciantes). Debe dejarse claro que, conforme al contrato preparatorio, las reglas sobre las arras se sujetan durante la vigencia del contrato.

Siendo así, si bien es cierto, los denunciante refieren que sería culpa del denunciado que no se haya celebrado el contrato de compraventa definitivo, lo cierto es que no existe medio probatorio que permita considerar que alguna de las partes se haya retractado de la celebración del contrato de compraventa definitivo, se advierte que una cuestión distinta es la posible demora de la entrega del bien, pues las arras de retractación están en función a la celebración del contrato de compraventa definitivo, mas no de la entrega de bienes.

Por tanto, no correspondía que la denunciada devuelva las arras por duplicado a los denunciante, así como tampoco que la denunciada mantenga el monto recibido por concepto de arras, ya que no existe medio de prueba hasta fines del mes de enero de 2021 que implique una voluntad de no celebrar el contrato de compraventa definitivo.

Respecto si en el caso se habría pretendido que los denunciante suscriban un de desistimiento, a pesar de que la denunciada se retractó de la venta del departamento 301

Al respecto, en el expediente se tiene tres medios probatorios fundamentales: dos correos electrónicos del 11 de enero de 2022 emitido por la denunciada y denunciante, así como la carta notarial 38708 del 13 de enero de 2022.

Ahora bien, la imputación de la infracción fue la siguiente:

La denunciada habría vulnerado los artículos 18 y 19 de la Ley No. 29571, ya que, pretendió que los denunciante suscriban un documento de desistimiento por el cual se facultaba a la denunciada a retener parte del dinero cancelado, pese a que había sido la denunciada quien se retractó de venta del departamento 301.

En principio, la conducta infractora no es que la denunciada haya obligado o impuesto que los denunciante se desistan del contrato de compraventa definitivo, sino el hecho de haber pretendido que esa conducta sea realizada por los denunciante, lo que implicaría una falta de correspondencia entre lo que se espera recibir y lo que efectivamente se recibe, pues no se espera que el proveedor te invite

o proponga un desistimiento aplicando una retención de arras, incluso de manera indebida.

Por lo que, considerando que la denunciada no niega el hecho de haber enviado correo pretendiendo que los denunciantes se desistan del contrato de compraventa definitivo, y que, incluso la denunciada señala que no existía medio probatorio que acreditara que su empresa obligó a los denunciantes a suscribir un documento por medio del cual se desistieron de la compra, es que implícitamente acepta que no obligó pero que sí pretendía ello con el correo.

Por lo tanto, no correspondía que la denunciada envíe un correo a los denunciantes a fin de que estos formulen desistimiento de celebrar el contrato de compraventa definitivo, más aún con retención de parte de las arras, lo que configura una vulneración al deber de idoneidad de servicio.

IV. Análisis y posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas

4.1. Sobre la Resolución Final No. 2193-2022/CC2 del 06 de octubre de 2022

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 resolvió en el sentido siguiente:

La referida Comisión declaró fundada la denuncia por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la denunciada:

- No cumplió con devolver a los denunciantes el monto cancelado en duplicado, ascendente a US\$ 10,000, pese a haberse retractado de la venta del departamento 301.
- Pretendió que los denunciantes suscriban un documento de desistimiento por el cual se facultaba a la denunciada a retener parte del dinero cancelado, pese a que había sido la denunciada quien se retractó de la venta del departamento 301.

Al respecto, en principio debe considerarse que, la carga de la prueba por un servicio carente de idoneidad le corresponde acreditar a quien afirma los hechos, ello ha sido considerado en reiteradas resoluciones del Indecopi:

El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y probar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor –o a la Autoridad Administrativa, en el caso de procedimientos promovidos por su propia iniciativa– probar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá probar que dicho defecto no le es imputable (Resolución 005-2024, fundamento 16).

Asimismo, conviene precisar que, en los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor promovidos a instancia de parte, a fin de dilucidar la materia controvertida, la actuación probatoria recae, en principio, en los administrados, ya que en ellos está la carga procesal de sustentar o probar sus afirmaciones (Resolución 016-2024, fundamento 7).

En aplicación de la carga de la prueba, corresponde a los administrados aportar pruebas que sustenten la veracidad de sus afirmaciones (Resolución 001-2024, fundamento 49).

Sobre la posibilidad de exoneración de responsabilidad administrativa se tiene en doctrina, lo siguiente según Aldana (2016):

Esto último es contemplado por el artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al disponer que el proveedor responde administrativamente por la falta de idoneidad del bien o servicio, pero también que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal (...). (p. 16)

Asimismo, Guzmán (2021) nos dice:

(...) 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 este caso, la imprudencia del consumidor reemplaza al hecho de la administración como supuesto de fractura del nexo causal. (p. 393)

Habiendo considerado la carga de la prueba y los supuestos de exoneración de responsabilidad en el caso concreto, la Resolución de la Comisión, en cuanto a la infracción sobre la suscripción de un documento de desistimiento, tuvo en cuenta los medios probatorios ofrecidos por las partes, considerándose:

- Los correos electrónicos del 11 de enero de 2022: En los cuales se aprecian que la denunciada enviaba adjunto un documento de desistimiento y requería que los denunciantes den la conformidad; asimismo, de otro lado, se tiene el correo de respuesta en el que los denunciantes señalan no estar de acuerdo con el documento de desistimiento.
- De la Carta Notarial 38708 se desprende que la denunciada considera que los denunciantes habrían comunicado la voluntad de no celebrar el contrato de compraventa definitivo por lo que se propone una retención del 30% de las arras.

Conforme a los medios probatorios, se puede considerar que la denunciada había incurrido en una conducta contraria al deber de idoneidad del servicio, pues pretendía que el denunciante desistiera de la celebración del contrato de compraventa definitivo y se acepte una retención del 30 % de las arras.

Por todo lo anterior, la resolución de la Comisión de Protección al Consumidor en este extremo resultó adecuada, no obstante, en cuanto a la otra imputación referida al derecho de los denunciantes a que les devuelvan las arras por duplicado, no fue conforme a derecho, la cual se explicará en el ítem siguiente.

4.2. Sobre la Resolución No. 2722-2023/SPC del 4 de octubre de 2023

La Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió en el siguiente sentido, sobre el cual se expresará a continuación una posición jurídica sobre el aspecto revocatorio y del pedido del uso de la palabra por parte de la denunciada.

- La Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó la resolución de la Comisión en el extremo que declaró fundada la denuncia por entrega de arras por duplicado a los denunciantes.

Esta resolución de la Sala Especializada fue adecuada al revocar parcialmente la decisión final de la Comisión, ello en tanto que no se acreditó que la denunciada se encontraba obligada a pagar a favor de los denunciados las arras de retractación abonadas por duplicado.

Del análisis del contrato preparatorio del 31 de octubre de 2020, se acordó en la cláusula sexta, séptima y octava que, el contrato de compraventa definitivo se celebraría 3 meses después, asimismo, en las cláusulas novena y décima, se acordó sobre las arras de retractación.

NOVENO: PACTO DE ARRAS

En la fecha de celebración del presente contrato LOS COMPRADORES entregan a la VENDEDORA la suma de US\$ 5,000.00 (...) mediante cheque de gerencia (...)

DÉCIMA:

Si las partes celebran el contrato de compraventa definitivo, la suma de dinero entregada en calidad de arras por LOS COMPRADORES se imputará como parte de pago de la retribución debida a LA VENDEDORA, en cuyo caso la primera solo estará obligada a pagar el saldo en la fecha de suscripción del contrato definitivo. Si LOS COMPRADORES se retractan celebrar el contrato de compra venta definitivo perderá en beneficio de LA VENDEDORA las arras entregado. Así mismo si LA VENDEDORA se retracta celebrar el contrato de compra venta definitivo devolverá el monto de las arras pactado duplicado. En caso que el Banco con el que se suscriba el Contrato Promotor; no le otorgue el préstamo hipotecario a LOS COMPRADORES se devolverá la suma de dinero entregada en calidad de arras por LOS COMPRADORES. (...)

Del acuerdo anterior, se desprende la voluntad de haber celebrado un contrato preparatorio con arras de retractación y que, las partes se comprometen, entre otras, a celebrar el contrato de compraventa definitivo a fines de enero de 2021, siendo que, es en este plazo que se sujetó las mencionadas arras de retractación.

Así, el contrato de compraventa definitivo debía celebrarse a fines del mes de enero de 2021, caso contrario, conforme a las cláusulas citadas, el comprador perdería las arras de retractación y el vendedor (ahora denunciada) devolvería por duplicado a los compradores (ahora denunciantes).

Cabe precisar que, en dicho contrato preparatorio no se estableció que las arras de retractación se extenderían en caso no se entregue o llegue a existir el bien, o que dichas arras se extenderían en tanto las partes no le pongan fin al mismo.

Por lo que, como los denunciantes no ofrecieron medios probatorios que acrediten que las arras de retractación seguían en vigencia luego de fines del mes de enero de 2021, no correspondían que ninguna de las partes haga exigible la cláusula décima del contrato preparatorio, esto es, que se devuelva las arras por duplicado a los compradores (ahora denunciantes).

Por lo tanto, la Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor al declarar revocar en parte la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor actuó conforme al ordenamiento jurídico.

- La Sala Especializada en Protección al Consumidor al emitir la resolución final denegó el pedido de informe oral.

La denunciada mediante escrito del 20 de enero de 2023 solicitó el uso de la palabra, incluso se reiteró el pedido; no obstante, la Sala Especializada al emitir su resolución final denegó el pedido argumentando lo siguiente:

“En consecuencia, es facultad discrecional de la Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado.

En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la denunciada ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por dicha administrada, a través de su escrito del 20 de enero de 2023, reiterado el 16 de mayo de 2023”.

En atención de ello, se debe analizar si la denegatoria de la autoridad administrativa resultaba conforme al debido procedimiento y/o agraviaba al derecho de defensa del administrado considerando que el trámite del procedimiento debe ser célere y dinámico.

Al respecto, es pertinente traer a colación que, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444 desarrolló diferentes postulados normativos que son de obligatorio cumplimiento en los trámites administrativos, destacando así los principios de legalidad e impulso de oficio.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la motivación es el sustento para una decisión de la administración en la emisión del acto administrativo; al respecto, Huergo (1998) ha señalado que:

“La falta de motivación priva al recurrente del apoyo que supone conocer los motivos del acto (...), haciéndole creer que el acto tiene unos fundamentos determinados y condicionando de este modo su decisión de impugnarlo o aquietarse, mientras que luego, una vez iniciado el proceso, se ponen de manifiesto otros motivos”. (p. 92)

Por su parte, el artículo 16° del D.L. 1033 regula sobre el informe oral en el procedimiento. De igual modo, el artículo 35° del D.L. 807 refiere que se puede solicitar el informe oral cuando se está previo a emitir resolución final, siendo que otorgar este informe es facultativo de la Entidad.

Así pues, el Indecopi sobre el informe oral señaló:

“Resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la Autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto”. (Exp. N.º 0122-2016/CPC-INDECOPI-LAL, Fundamento 12)

En función a lo mencionado, en reiteradas resoluciones de la Sala Especializada, el Indecopi no se encuentra en la situación de obligación de acceder a todas las solicitudes de informe oral; es así como, lo importante es que la denegación de informe oral debe estar sustentado, en tanto, lo contrario genera una transgresión al derecho de defensa del administrado. Por ello, a fin de que una decisión no sea considerada arbitraria, resultaba importante que la autoridad administrativa sustentara su posición considerando el caso concreto.

En el caso, la Sala Especializada motivó las razones por las que consideraba que no debía llevarse a cabo el informe oral solicitado, las cuales se considera que son adecuadas y suficientes, puesto que, de la revisión del expediente, era posible advertir los alegatos y/o medios probatorios que presuntamente acreditaban las infracciones, pues se tenían los contratos, correos electrónicos, carta notarial e incluso las partes ofrecieron escritos, así no resultaba necesario que se explique a mayor detalle los hechos, más aún si lo que se pretende es que el procedimiento de protección al consumidor sea dinámico y célere evitándose actuaciones que demoren el trámite del procedimiento.

Finalmente, como advertencia debe considerarse que, de existir algún aspecto dudoso sobre los hechos materia de denuncia, la Sala Especializada en aplicación de los Principios de Impulso de Oficio y Confianza Legítima, puede ordenar actuación probatoria de oficio.

V. Conclusiones

La Secretaría Técnica de la Comisión incurrió en error al emitir el informe final de instrucción, ya que dejó a entender que su decisión es pasible de recurso de apelación, cuando la naturaleza de su decisión constituye una recomendación al órgano resolutor, por lo que a fin de cautelar el derecho de defensa se permite que las partes del procedimiento (sobre todo la denunciada) pueda expresar argumentos en contra del informe final de instrucción.

Los denunciantes indebidamente solicitaron la devolución de las arras por duplicado ya que, de acuerdo con el contrato preparatorio, el contrato de compraventa definitivo debía celebrarse tres meses después de su celebración, sin embargo, no existe medio de prueba que permita considerar que la denunciada haya decidido retractarse de la celebración del contrato definitivo en el periodo de las cláusulas del contrato.

La denunciada fue sancionada debidamente por pretender que los denunciantes celebren un documento de desistimiento permitiendo indebidamente la retención del 30% del monto otorgado por arras de retractación, advirtiéndose que no se consideró como infracción el obligar a celebrar dicho documento, sino el pretender que los denunciantes acepten el referido desistimiento en contra de los intereses del consumidor, conducta del proveedor que no se condice con la idoneidad de servicio.

En relación con la atención de un pedido de informe oral, es preciso destacar que, la decisión que adopte la autoridad debe estar correctamente fundamentada, más aún si se trata de una denegatoria, pues, de lo contrario, se podría afectar al derecho de defensa del administrado solicitante (en el caso de la denunciada), así como al derecho a un debido procedimiento administrativo.

La Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor fue emitido adecuadamente en parte, puesto que declaró fundada la denuncia en cuanto se pretendió que los denunciantes celebren indebidamente desistimiento del contrato definitivo y la autorización de retención del 30 % de las arras.

Finalmente, debe mencionarse que la decisión de la Sala Especializada en Protección al Consumidor emitió una decisión acorde al ordenamiento jurídico al revocar en parte la decisión final de la Comisión, pues no estaba acreditada que la denunciada haya decidido retractarse de la celebración del contrato definitivo en el periodo de las cláusulas del contrato preparatorio.

VI. Bibliografía

- Aldana, E. (2016). La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor. *Revista de Derecho Mercantil PUCP*. (4), 13-29.
- Bullard, A. (2010). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario. *Revista de la competencia y la propiedad intelectual*, 5-57.
- Espinoza, J. (2021). *Derecho de los consumidores*. Instituto Pacífico.
- Guzmán, C. (2021). *El Procedimiento Administrativo Sancionador*. Instituto Pacífico.
- Huapaya Tapia, R. (2015). El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la ley del procedimiento administrativo general de la República del Perú. *Revista de Investigaciones Constitucionales*. 2(1), 137-165.
- Huergo, A. (1998). La motivación de los actos administrativos y la aportación de nuevos motivos en el proceso contencioso-administrativo. *Revista de Administración Pública* (145), 89-116.
- Jiménez Vivas, J. (2007) ¿Qué es el Debido Procedimiento Administrativo? *Revista Actualidad Jurídica*. (167), 166-170.
- Rodríguez, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THEMIS Revista De Derecho*, (65), 303-314.

VII. Jurisprudencia y normas legales consignadas en la elaboración de informe jurídico

Fuentes de Resoluciones Administrativas

Instituto Nacional de la Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2023). Resolución 2722-2023/SPC.

Instituto Nacional de la Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2024). Resolución 001-2024/SPC.

Instituto Nacional de la Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2024). Resolución 005-2024/SPC.

Instituto Nacional de la Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2024). Resolución 016-2024/SPC.

Fuentes legales

Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú.

Congreso de la República (2010). Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Indecopi (2021). Resolución No. 000049-2021-PRE/INDECOPI, Directiva Única 001-2021-COD-INDECOPI que regula el procedimiento de protección al consumidor.

Poder Ejecutivo (1993). Resolución Ministerial No. 010-93-JUS, Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.

Poder Ejecutivo (1996). Decreto Legislativo 807, norma que regula las Facultades, normas y organización del Indecopi.

Poder Ejecutivo (2008). Decreto Legislativo 1033, Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.

Poder Ejecutivo (2019). Decreto Supremo 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

VIII. Anexos

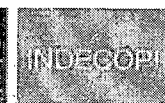
8.1. Denuncia y sus respectivos anexos

8.2. Descargos

8.3. Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor

8.4. Recurso de apelación

8.5. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.



000246

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

RESOLUCIÓN 2722-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0614-2022/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : [REDACTED]
DENUNCIADA : [REDACTED]
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDADES : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse probado que la denunciada se encontraba obligada a cancelar a favor de los denunciantes las arras abonadas por duplicado.*

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED]; al haberse probado que la denunciada pretendió que los denunciantes suscriban un desistimiento de compra, a través del cual se retuviera del 30% de las arras, pese a que le corresponde devolverle la totalidad del dinero abonado.

SANCIÓN: 5,80 UIT.

Lima, 4 de octubre de 2023

ANTECEDENTES

1. El 24 de febrero de 2022, el señor [REDACTED] y la señora [REDACTED] (en adelante, los señores [REDACTED]) presentaron una denuncia contra [REDACTED] (en adelante, la [REDACTED]), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. El 7 de julio de 2022, la [REDACTED] presentó sus descargos.
3. Mediante Resolución 2193-2022/CC2 del 6 de octubre de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la [REDACTED], por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar: a) no cumplió con devolver a los denunciantes el monto cancelado en

1 [REDACTED]
información obtenida de www.sunat.gob.pe



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 2722-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0614-2022/CC2

- duplicado, ascendente a US\$ 10 000,00, pese a haberse retractado de la venta del departamento 301, sancionándola con una multa de 5,16 UIT;
- b) pretendió que los denunciante suscriban un documento de desistimiento por el cual se facultaba a la [REDACTED] a retener parte del dinero cancelado, pese a que había sido la denunciada quien se retractó de la venta del departamento, sancionándola con una multa de 5,80 UIT;
- ii) Ordenó a la [REDACTED] en calidad de medida correctiva cumpla con entregar a los denunciante el monto pagado por concepto de arras, duplicado, ascendente a US\$ 10 000,00 en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la citada resolución;
- iii) Condenó a la [REDACTED] al reembolso de las costas y costos del procedimiento; y,
- iv) Dispuso la [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
4. El 8 de noviembre de 2022, la [REDACTED] apeló la Resolución 2193-2022/CC2, manifestando lo siguiente:
- i) Que, de conformidad a lo establecido en la cláusula décima del contrato preparatorio con arras de retractación del departamento (en adelante, el contrato preparatorio) suscrito con los denunciante, se pactó que: a) si los compradores se retractaban de celebrar el contrato de compra definitivo perderían en beneficio de su empresa las arras entregadas, lo cual ocurrió en el presente caso; y, b) el contrato tenía una vigencia de noventa días calendarios. Precisó, que por Carta Notarial 38708 de fecha 13 de enero de 2022, informó a los denunciante que, al haberse retractado a la suscripción del contrato definitivo, perdió las arras entregadas;
- ii) Que, ofreció a los denunciante la devolución de las arras, con la retención de sólo el 30% y la suscripción formal de su desistimiento de compra, esto a pesar de no encontrarse obligado a realizar ninguna devolución; sin embargo, los consumidores le remitieron la Carta Notarial 40983, a través del cual manifestaron no estar de acuerdo con lo ofrecido;
- iii) Que, no se podía inferir que el plazo del contrato fue modificado por "supuestas" conversaciones a través de la aplicación *Whatsapp*. Precisó que no resultaba razonable que la Comisión considerara que se hubiera modificado el objeto del contrato, toda vez que no se suscribió una adenda con los denunciante;
- iv) Que, la adquisición del departamento a favor de los denunciante no pudo concretarse, toda vez que estos no realizaron la compra del mismo dentro del plazo establecido en el contrato preparatorio, por lo cual no tenía obligación de informar a los consumidores de la finalización del plazo del contrato;
- v) Que, el departamento objeto del contrato estuvo disponible durante el plazo establecido en el contrato preparatorio, no siendo obligación de su empresa extender dicho plazo, ni menos aún ampliarlo; y,



- vi) Que, no existía medio probatorio que acreditara que su empresa obligó a los denunciantes a suscribir un documento por medio del cual se desistieron de la compra, toda vez que esto no era necesario, en tanto, los consumidores se desistieron de la compra.
5. El 23 de noviembre de 2022, la [REDACTED] presentó un escrito, a través del cual reiteró los puntos i); ii), iv) y v) de su recurso de apelación. Adicionalmente, manifestó lo siguiente:
- i) De las conversaciones *Whatsapp* presentadas por los denunciantes y que fueron analizados por la Comisión, se debía considerar lo siguiente:
- a) No había fecha cierta de esa "supuesta" conversación, ni tampoco se acredita que esta no hubiera sido adulterada y/o modificada, b) el señor [REDACTED] -persona con la que se mantenía conversación- no era representante legal de su empresa, ni menos contaba con facultades para realizar la modificación de contratos, siendo su representante el señor [REDACTED]; c) las expresiones realizadas no acreditaba una modificación de la vigencia del contrato; y,
- ii) Que, no había consultado a los denunciantes si deseaban continuar con la compra del bien inmueble.
6. El 24 de noviembre de 2022, los denunciantes presentaron un escrito, a través del cual comunicaron que la denunciada no había cumplido con la medida correctiva ordenada, por lo que c [REDACTED] ordenarse el cumplimiento del mismo.
7. El 4 de enero de 2023, la [REDACTED] presentó un escrito, a través del cual reiteró lo expuesto en su escrito del 23 de noviembre de 2022.
8. El 20 de enero de 2023, la [REDACTED] solicitó el uso de la palabra.
9. El 18 de abril de 2023, los denunciantes absolviéron el recurso de apelación, manifestando que debía confirmarse la resolución recurrida, de conformidad al análisis realizado por la Comisión.
10. El 16 de mayo de 2023, la [REDACTED] presentó un escrito, a través del cual reiteró lo expuesto en su escrito del 23 de noviembre de 2022. En esa misma oportunidad, la [REDACTED] reiteró la solicitud de uso de la palabra.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- a) Sobre la solicitud de informe oral presentada ante la Sala



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2722-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0614-2022/CC2

11. El artículo IV numeral 1.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra². Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada³.
12. En consecuencia, es facultad discrecional de la Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado⁴.
13. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la [REDACTED] ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por dicha administrada, a través de su escrito del 20 de enero de 2023, reiterado el 16 de mayo de 2023.

Sobre el deber de idoneidad

² **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: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)

³ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.** - Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...)

⁴ Mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la actuación o la denegatoria de una solicitud de informe oral quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y transcendencia del caso.



14. 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 ofrecidos⁵. 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.

Respecto a que la [REDACTED] no habría cumplido con devolver a los denunciantes el monto cancelado en duplicado (ascendente a US\$ 10 000,00), pese a haberse retractado de la venta de departamento

15. Los señores [REDACTED] denunciaron a la [REDACTED], en tanto que no cumplió con devolver el monto depositado en calidad de arras por la venta de un departamento y estacionamiento, ascendente a US\$ 5 000,00, el mismo que debía ser abonado en duplicado, de conformidad a lo dispuesto en la cláusula décima del contrato preparatorio. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria en dicho extremo.

16. Obra en el expediente, los siguientes medios probatorios:

- i) Contrato Preparatorio del 31 de octubre de 2020- ver fojas 7 y 8 del expediente-, suscrito por los denunciantes, en el cual se estableció lo siguiente:

"(...)

SEXTA: PLAZO DEL COMPROMISO Y PLAZO DE ENTREGA DEL INMUEBLE
Ambas partes declaran que el plazo del presente compromiso de contratar será de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de suscripción del presente documento. El plazo de entrega de EL INMUEBLE es de ocho (8) meses y quince (15) días contados desde el 1 de abril de 2021 que se cumple el 15 de diciembre de 2021.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.-** Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. 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 2722-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0614-2022/CC2

SÉPTIMA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Las partes se comprometen a colaborar con la celebración del contrato definitivo y el cumplimiento de las correspondientes prestaciones.

OCTAVA:

Las partes están obligadas a celebrar el contrato de compraventa de bien futuro con carácter definitivo dentro del plazo pactado en la cláusula sexta de este documento.

NOVENO: PACTO DE ARRAS

En la fecha de celebración del presente contrato LOS COMPRADORES entregan a la VENDEDORA la suma de US\$ 5,000.00 (...) mediante cheque de gerencia (...)

DÉCIMA:

Si las partes celebran el contrato de compraventa definitivo, la suma de dinero entregada en calidad de arras por LOS COMPRADORES se imputará como parte de pago de la retribución debida a LA VENDEDORA, en cuyo caso la primera solo estará obligada a pagar el saldo en la fecha de suscripción del contrato definitivo. Si LOS COMPRADORES se retractan celebrar el contrato de compra venta definitivo perderá en beneficio de LA VENDEDORA las arras entregado. Así mismo si LA VENDEDORA se retracta celebrar el contrato de compra venta definitivo devolverá el monto de las arras pactado duplicado. En caso que el Banco con el que se suscriba el Contrato Promotor; no le otorgue el préstamo hipotecario a LOS COMPRADORES se devolverá la suma de dinero entregada en calidad de arras por LOS COMPRADORES (Subrayado nuestro);

- ii) Correo electrónico del 1 de noviembre de 2020, remitido por los denunciante a la [REDACTED], enviando la constancia de transferencia de US\$ 2 500,00, indicando lo siguiente: "Según lo acordado envío la constancia de transferencia por lo restante del pago por el contrato del dpto. 301" -ver fojas 5 y 6 del expediente-;
- iii) Conversación a través de *Whatsapp*, del 19 de junio de 2021, sostenida entre los denunciante y personal de la [REDACTED] a través del cual esta última consulta si tomaron una decisión sobre la compra del departamento, ante lo cual los consumidores informaron que continuarían con el mismo -ver reverso de la foja 14 del expediente-;
- iv) Conversación a través de *Whatsapp* del 4 de noviembre de 2021, a través del cual los denunciante solicitaron a personal de la [REDACTED] documentación requerida por la entidad financiera para la aprobación del crédito hipotecario -ver foja 15 del expediente-;
- v) Conversación a través de *Whatsapp*, a través del cual la denunciada comunicó que contaba con el departamento 103 -ver foja 15 del expediente-;
- vi) Carta Notarial 38708 de fecha 13 de enero de 2022, remitida por la [REDACTED] a los denunciante, a través de la cual comunicó que habiendo culminado el plazo para suscribir el contrato definitivo de compraventa y ante la comunicación de retractación por la parte denunciante, estos perdían las arras entregadas, con la retención de tan solo el 30% y la suscripción formal del desistimiento de compra -ver foja 9 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 2722-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0614-2022/CC2

- vii) Carta Notarial del 25 de enero de 2022 -ver fojas 10 y 11 del expediente-, remitida por los denunciante a la [REDACTED] a través de la cual comunicó -entre otros- que la denunciada había variado el departamento que pretendía adquirir, ofreciéndole otro el cual no cumplía con sus exigencias, por lo cual la denunciada no había cumplido con el contrato preparatorio y solicitaban el dinero abonado en duplicado de conformidad a lo dispuesto en el contrato preparatorio;
17. En principio, corresponde señalar que no resulta un hecho controvertido que los denunciante abonaron a favor de la [REDACTED] la suma de US\$ 5,000,00, sino determinar cuál de las partes se había retractado a la suscripción del contrato definitivo; y, a quién le corresponde quedarse con el abono de las arras.
18. De conformidad a lo establecido en el contrato preparatorio, el contrato definitivo debía ser suscrito en un plazo de 90 días calendarios desde que fue firmado el contrato preparatorio, por lo cual las partes tenían como máximo hasta el 29 de enero de 2021 para la suscripción de dicho acto, siendo que a dicha fecha no se llevó a cabo la suscripción del contrato definitivo.
19. En efecto, de acuerdo a lo establecido en el contrato preparatorio, las partes estaban obligados a celebrar el contrato de compraventa de bien futuro con carácter definitivo en la cláusula sexta de este documento, esto es hasta el 29 de enero de 2021.
20. Ahora bien, tal como se indicó en el numeral 16, punto i), en el contrato se estableció que si los compradores se retractaban a celebrar el contrato de compraventa definitivo perdería en beneficio de la vendedora las arras entregadas. Asimismo, si la [REDACTED] se retractaba a celebrar el contrato de compraventa definitiva devolverá el monto de las arras pactado duplicado.
21. De los medios probatorios presentados, se advierte que la celebración del contrato definitivo abarcaba desde la fecha de suscripción del contrato preparatorio (26 de octubre de 2020) hasta el 29 de enero de 2021, no obstante, no se advierte de los medios probatorios presentados que alguna de las partes hubiera -en dicho periodo- retractado a la suscripción del contrato definitivo.
22. En efecto, en el periodo establecido, a efectos de que se pueda suscribir el contrato definitivo, no se advierte que los señores [REDACTED] o la [REDACTED], se hubiera retractado a dicha suscripción, por lo cual no surtiría efecto lo establecido en la cláusula décima del contrato respecto a que la denunciada se quede con las arras o que se duplique las mismas a favor de los denunciante. En tal sentido, no corresponde atribuir responsabilidad a la denunciada.



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 2722-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0614-2022/CC2

23. Por los considerandos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse probado que la denunciada se encontraba obligada a cancelar a favor de los denunciados las arras abonadas por duplicado.
24. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena a los costos y la inscripción en el RIS como consecuencia del extremo que ha sido revocado.

Sobre que la denunciada había pretendido que los denunciados suscriban un documento de desistimiento por el cual se le facultaba a retener parte del dinero cancelado

25. Los señores [REDACTED] manifestaron que la denunciada pretendía que suscribieran un documento a través del cual se desistiera de la compra, facultando a retener parte del dinero cancelado. La Comisión declaró fundada la denuncia en dicho extremo.
26. Obra en el expediente, los siguientes medios probatorios:
- Correo electrónico del 11 de enero de 2022, remitido por la [REDACTED] a los señores [REDACTED], a través del cual se indicó lo siguiente:
"Adjunto se envía el Acta de Desistimiento de Compra para su revisión y conformidad. Nos dan su conformidad, imprimen el documento y lo firman. Luego coordinamos su entrega o lo escanean y lo firman e independientemente hacemos la transferencia."
 - Correo electrónico del 11 de enero de 2022, remitido por los señores [REDACTED] a la [REDACTED], a través del cual indicaron que no estaban de acuerdo con que se cobre el 30% de arras depositado;
 - Carta Notarial 38708 de fecha 13 de enero de 2022, remitida por la [REDACTED] a los denunciados, a través de la cual comunicó que habiendo culminado el plazo para suscribir el contrato definitivo de compraventa y ante la comunicación de retractación por la parte denunciante, estos perdían las arras entregadas, con la retención de tan solo el 30% y la suscripción formal del desistimiento de compra -ver foja 9 del expediente-.
27. De los medios probatorios presentados, esta Sala advierte que la denunciada pretendía que los denunciados suscribieran un desistimiento de compra, a través del cual se retuviera el 30% de las arras abonadas.
28. Tal como fue reseñado en el acápite anterior, la celebración del contrato definitivo abarcaba desde la fecha de suscripción del contrato preparatorio (26 de octubre de 2020) hasta el 29 de enero de 2021, no obstante, no se advierte



de los medios probatorios presentados que alguna de las partes hubiera -en dicho periodo- retractado a la suscripción del contrato definitivo.

29. En tal sentido, no surtiría efecto lo establecido en la cláusula décima del contrato respecto a que la denunciada se quede con las arras o que se duplique las mismas a favor de los denunciados, por lo cual no correspondería que la denunciada obligue a la denunciada a suscribir un desistimiento de compra, a través de la cual se retuviera del 30% de las arras, sino mas bien devolverle la totalidad del monto abonado por el concepto de arras.
30. En apelación, la denunciada sostuvo que no existía medio probatorio que acreditara que su empresa obligó a los denunciados a suscribir un documento por medio del cual se desistieron de la compra, toda vez que esto no era necesario, en tanto, los denunciados se desistieron de la compra; sin embargo, tal como fue desarrollado en párrafos previos, la denunciada si puso a disposición de los consumidores un desistimiento de compra, el cual indicaba que retendría el 30% de las arras.
31. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la [REDACTED], al haberse probado que la denunciada pretendió que los denunciados suscriban un desistimiento de compra, a través del cual se retuviera del 30% de las arras, pese a que le corresponde devolverle la totalidad del dinero abonado.

Sobre la medida correctiva

32. 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. Asimismo, 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.
33. En el presente caso, se ha determinado, la responsabilidad de la [REDACTED], al pretender que los denunciados suscriban un desistimiento de compra, a través del cual se retuviera del 30% de las arras, pese a que le correspondía devolverle la totalidad del dinero abonado.
34. En tal sentido, esta Sala considera que corresponde ordenar a la [REDACTED] que en un plazo de quince (15) días, contados desde la notificación la presente resolución, la denunciada cumpla con devolver a los denunciados el dinero abonado en calidad de arras, ascendente a US\$ 5 000,00.



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 2722-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0614-2022/CC2

35. En atención a lo anterior, se ordena a la [REDACTED] que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código⁶.
36. Por otro lado, se informa a los denunciados que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrán comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI⁷.

Sobre la sanción impuesta, el reembolso de las costas y costos; y la inscripción en el RIS.

37. Considerando que, en su recurso de apelación, la [REDACTED] no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos, y su inscripción en el RIS respecto a la conducta que ha sido confirmada, la Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en

⁶ 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.

⁷ DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares. 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene el administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

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

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

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



adelante, el TUO de LPAG)⁸, por lo tanto, corresponde confirmar dichos extremos de la resolución recurrida.

38. Asimismo, se informa a la [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código⁹.
39. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205¹⁰ del TUO de la LPAG, se requiere a la [REDACTED] el pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Cuestión final

40. Finalmente, tomando en cuenta la infracción acreditada, cometida por la [REDACTED], 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 Inmobiliarias¹¹, la presente resolución.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

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

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

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

¹⁰ **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:

(...)

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

¹¹ **LEY 29203. LEY QUE CREA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE PROMOTORES INMOBILIARIOS Y/O EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE UNIDADES INMOBILIARIAS. Artículo 1°.- De la creación de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias. Créase la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, cuya organización y funcionamiento estará a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.**



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 2722-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0614-2022/CC2

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 2193-2022/CC2 del 6 de octubre de 2022, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse probado que la denunciada se encontraba obligada a cancelar a favor de los denunciantes las arras abonadas por duplicado.

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena a los costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi como consecuencia del extremo que ha sido revocado.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 2193-2022/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED]; al haberse probado que la denunciada pretendió que los denunciantes suscriban un desistimiento de compra, a través del cual se retuviera del 30% de las arras, pese a que le correspondía devolverle la totalidad del dinero abonado.

TERCERO: Ordenar a [REDACTED] que en un plazo máximo de quince días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a los denunciantes el dinero abonado en calidad de arras, ascendente a US\$ 5 000,00.

De otro lado, en atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, se ordena a [REDACTED], que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a los denunciantes que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad; sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los

Artículo 2°.- 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.

M-SPC-13/1B

12/13

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000052
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2722-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0614-2022/CC2

Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 2193-2022/CC2, en el extremo que sancionó a [REDACTED], con una multa de 5,80 UIT, por la conducta verificada.

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

QUINTO: Confirmar la Resolución 2193-2022/CC2 en el extremo que condenó a [REDACTED], al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de los denunciados y que dispuso la inscripción de dicha denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Se ordena a [REDACTED], que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de los denunciados en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a los denunciados que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la referida Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

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

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



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.10.2023 17:29:38 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente