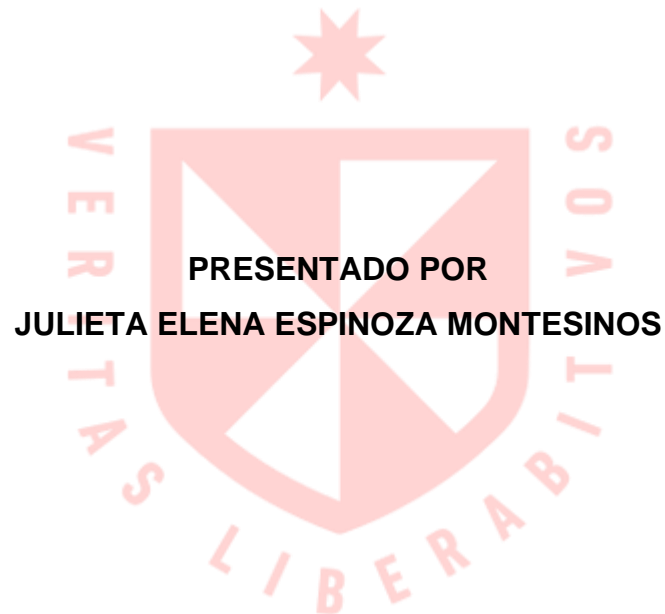




FACULTAD DE DERECHO

INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 98-2021/CC2



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

AREQUIPA – PERÚ

2023



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

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

Informe Jurídico sobre Expediente N° 98-2021/CC2

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : Julieta Elena Espinoza Montesinos

Código : 2016156929

AREQUIPA – PERÚ

2023

R.R.G. denunció a la Inmobiliaria por presunto incumplimiento del deber de idoneidad.

La denunciante indicó que: (i) la Inmobiliaria habría pretendido resolver el contrato de compraventa de 2 inmuebles que adquirió, sin respetar las formalidades del mismo y pretendiendo retener la suma de S/ 1 000; (ii) la Inmobiliaria le envió una carta comunicándole la resolución del contrato sin informarle los motivos, y, (iii) la Inmobiliaria se negó a pagarle los intereses legales que se generaron por el pago de los S/ 40 000, como concepto de cuota inicial.

La Comisión de Protección al Consumidor Nro. 2 declaró fundado el extremo de que la Inmobiliaria habría pretendido resolver el contrato de compraventa de 2 inmuebles que adquirió, sin respetar las formalidades del mismo y pretendiendo retener la suma de S/ 1 000, en tanto, correspondía que devolviera a la denunciante la suma de S/ 40 000, en la medida que la denegatoria del crédito hipotecario no le fue imputable a ella. Los otros extremos fueron declarados infundados.

La Sala, en apelación, revocó el extremo referido a que la Inmobiliaria habría pretendido resolver el contrato de compraventa de 2 inmuebles sin respetar las formalidades del mismo pretendiendo retener la suma de S/ 1 000, y lo declaró infundado. Los otros extremos no fueron materia de pronunciamiento por la Sala en tanto, al no ser impugnados, quedaron consentidos.

NOMBRE DEL TRABAJO

ESPINOZA MONTESINOS.docx

RECUENTO DE PALABRAS

4906 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

17 Pages

FECHA DE ENTREGA

Oct 24, 2023 11:46 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

25328 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

60.1KB

FECHA DEL INFORME

Oct 24, 2023 11:47 AM GMT-5**● 8% de similitud general**

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

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% 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)



Dr. GINO RIOS PATIO
Director del Instituto de Investigación
Jurídica

GRP/
REB

INDICE

I. DESCRIPCIÓN DE LOS EVENTOS CLAVE PRESENTADOS POR LAS PARTES INVOLUCRADAS EN EL PROCESO	4
1.1. Denuncia.....	4
1.2. Admisión de la denuncia.....	4
1.3. Descargos	5
1.4. Informe Final de Instrucción.....	5
1.5. Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor	6
1.6. Recurso de apelación	6
1.7. Resolución final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor	7
II. RECONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PROBLEMAS LEGALES MÁS IMPORTANTES EN EL CASO	7
2.1. ¿Se debía rechazar la denuncia porque no existía un motivo válido para llevar a cabo una acción legal?.....	7
2.2. ¿Cometió la Inmobiliaria una infracción al deber de idoneidad?	8
III. ANÁLISIS CRÍTICO RESPECTO DE LOS DESAFÍOS LEGALES QUE HAN SIDO DETECTADOS	8
3.1.1. ¿Se debía rechazar la denuncia porque no existía un motivo válido para llevar a cabo una acción legal?.....	8
3.1.2. ¿Cometió la Inmobiliaria una infracción al deber de idoneidad?	10
IV. ANÁLISIS CRÍTICO RESPECTO DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	12
4.1. Respecto de las resoluciones emitidas	12
4.1.1. Resolución emitida en primera instancia administrativa (Comisión de Protección al Consumidor)	12
4.1.2. Resolución emitida en segunda instancia administrativa (Sala Especializada en Protección al Consumidor)	15
V. CONCLUSIONES	15
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17
VII. ANEXOS	17

I. DESCRIPCIÓN DE LOS EVENTOS CLAVE PRESENTADOS POR LAS PARTES INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

1.1. Denuncia

El 30 de enero de 2021, R.R.G interpuso una denuncia en contra de Viva Negocio Inmobiliario S.A. (en adelante, la Inmobiliaria), señalando lo siguiente:

- El 27 de febrero de 2020, la Inmobiliaria le ofreció un departamento y un estacionamiento por el precio de S/ 211 800,00. Para ello, debía efectuar un depósito de una cuota inicial de S/ 40 000, mediante un modelo de ahorro en una cuenta del Banco BBVA. El monto restante sería desembolsado por la referida entidad bancaria en calidad de crédito hipotecario.
- La Inmobiliaria le comunicó su interés de resolver el contrato comprometiéndose a la devolución de S/ 39 000, restándole S/ 1 000 de penalidad, si aceptaba ello en el plazo de 10 días útiles, Luego de lo cual, analizaría la posibilidad de aplicar el porcentaje de penalidad establecido en el contrato, es decir, el 10% del precio.
- Ante ello, requirió a la inmobiliaria que le señalara los motivos por los cuales pretendía resolver el contrato.
- La Inmobiliaria le indicó que no había calificado para el crédito hipotecario por lo que le recomendaba acogerse a la propuesta ofrecida.
- La Inmobiliaria buscaba resolver el contrato de forma abusiva sin una causa objetiva y en contravención a lo señalado en el contrato.

1.2. Admisión de la denuncia

El 24 de febrero de 2021, la Secretaría Técnica imputó cargos contra la Inmobiliaria en atención a lo siguiente:

- *“Habría intentado resolver de forma irregular el contrato de compraventa suscrito con la denunciada, negándose a devolver el monto total abonado ascendente a S/ 40 000,00 e inobservando las formalidades contempladas en el contrato.*

- *Habría remitido un correo electrónico a la señora Retamozo donde informaba sobre la resolución del contrato, sin señalar de forma expresa el motivo por el que se pretendía aplicar la cláusula resolutoria.*
- *Se habría negado indebidamente a reconocer, a favor de la señora Retamozo, los intereses legales por los S/ 40 000,00.”*

1.3. Descargos

El 12 de abril de 2021, la Inmobiliaria indicó lo siguiente en sus descargos:

- *“La Autoridad de Consumo debía imponer medidas administrativas en contra de la denunciante dado que habría actuado con mala fe, ya que la medida correctiva solicitada coincide con el ofrecimiento efectuado el 3 de diciembre de 2020.*
- *La denunciante carecía de interés para obrar dado que mediante comunicación del 3 de diciembre de 2020 se le ofreció el reembolso de la suma de S/ 40 000.*
- *La denunciante no calificó crediticiamente ante la Financiera Efectiva S.A. (en adelante, la entidad financiera) dado que, con posterioridad a su precalificación, contrajo otros préstamos, lo cual varió su capacidad de endeudamiento, por lo que resultaba imposible el otorgamiento del crédito.*
- *Ofreció a la denunciante la posibilidad de que se celebre un mutuo disenso del contrato, con la finalidad de que no se procediera con la resolución por incumplimiento del contrato, lo cual hubiera significado una penalidad onerosa para la denunciante.*
- *Para que exista la obligación de pago de intereses legales, las causas de resolución deben ser atribuibles al incumplimiento de obligaciones a su cargo, sin embargo, el incumplimiento del contrato se generó por la descalificación de la denunciante”*

1.4. Informe Final de Instrucción

El Informe Final de Instrucción emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión el 25 de noviembre de 2021 recomendó desestimar la denuncia en todos sus aspectos.

1.5. Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor

La Comisión determinó lo siguiente mediante la Resolución 814-2022/CC2 del 28 de abril de 2022:

- La Inmobiliaria fue declarada culpable de violar los artículos 18 y 19 del Código al intentar resolver de manera irregular el contrato de compraventa con la denunciada, negándose a devolver el monto total abonado de S/ 40 000 e incumpliendo las formalidades establecidas en el contrato.
- La inmobiliaria recibió la instrucción de devolver a la denunciada la suma de S/ 40,000 dentro de un período de 15 días a partir del día siguiente de la notificación de esta resolución, junto con los intereses legales acumulados desde el 21 de agosto de 2020 hasta que se realice el reembolso
- Ordenó a la Empresa Inmobiliaria a pagar las costas y los costos del proceso a favor de la denunciante.
- Se ordenó que la inmobiliaria fuera registrada en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI (conocido como RIS).

Por otro lado, los extremos restantes fueron declarados infundados.

1.6. Recurso de apelación

El 2 de junio de 2022, la Inmobiliaria presentó una apelación contra la decisión inicial, expresando lo siguiente:

- Debido a que se realizó una nueva imputación en la resolución de la Comisión, no fue capaz de utilizar su derecho de defensa, por lo que se violó el debido procedimiento.
- La denuncia fue maliciosa porque ofreció a la denunciante devolver el monto total de la cuota inicial antes de que se presentara la denuncia. Además, esto sugería que la parte que presentó la denuncia carecía de interés para emprender acciones legales.
- Se encontraban facultados a retener el 10% de la cuota inicial debido a que la denunciante sufrió un deterioro en su capacidad crediticia que generó que la Financiera le denegara el crédito hipotecario.

1.7. Resolución final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

El 4 de abril de 2023, la Sala anuló la decisión de la Comisión que había respaldado la denuncia contra la Inmobiliaria. En su lugar, se concluyó que la denuncia carecía de fundamento, ya que se demostró que la situación financiera de la denunciante cambió después de la evaluación de su crédito hipotecario, lo que resultó en la negación del préstamo por parte de la entidad financiera

II. RECONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PROBLEMAS LEGALES MÁS IMPORTANTES EN EL CASO

En mi opinión, los problemas legales del expediente son los siguientes:

2.1. ¿Se debía rechazar la denuncia porque no existía un motivo válido para llevar a cabo una acción legal?

La inmobiliaria argumentó que la denunciante no tenía interés para obrar, ya que le había ofrecido la devolución de los S/ 40 000 que había abonado como parte inicial de los bienes que quería comprar.

Tanto la Comisión como la Sala rechazaron la excepción de improcedencia por distintos motivos. Por un lado, la Comisión argumentó que no era adecuado descartar la denuncia por falta de interés en actuar, ya que la denunciante alegó que la Inmobiliaria había intentado rescindir el contrato sin seguir sus condiciones, por lo que la oferta de devolución no excluía la posibilidad de que la denunciante buscara tutela administrativa a través de INDECOPI

Además, la Sala destacó que no era apropiado rechazar la denuncia porque no se encontraban pruebas en el expediente que demostraran que la Inmobiliaria había efectivamente reembolsado la suma de S/ 40,000.00 a la denunciante. Enfatizó que la mera promesa de devolución de esa cantidad no era suficiente para desestimar la denuncia basada en la falta de interés en actuar.

La razón para desestimar la denuncia por falta de interés en actuar está establecida en el artículo 108 de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En este contexto, se evaluará si era adecuado descartar la denuncia o si la Autoridad de Defensa del Consumidor actuó correctamente al emitir una decisión sustancial sobre el fondo del asunto.

2.2. ¿Cometió la Inmobiliaria una infracción al deber de idoneidad?

El segundo problema de relevancia jurídica es el vinculado al extremo que fue materia de pronunciamientos contradictorios entre la Comisión y la Sala. La Comisión determinó que la denuncia en contra de la Inmobiliaria era justificada porque, en su opinión, intentó resolver el contrato de forma irregular negándose a devolver la suma de S/ 40 000 que había abonado la denunciante como cuota inicial de los inmuebles que pretendía adquirir.

Por otro lado, la Sala anuló la resolución de la Comisión y desestimó la denuncia argumentando que la Inmobiliaria tenía la facultad para terminar el contrato y retener el 10% del valor de la propiedad como una penalidad, en tanto la no calificación para el crédito hipotecario con la financiera fue por causa imputable a la denunciante dado que adquirió deudas nuevas. Agregó que, pese a que la Inmobiliaria se encontraba facultada a retener el 10% del precio del inmueble, intentó llegar a un acuerdo con la denunciante para poner fin al contrato en virtud a un mutuo disenso, lo cual era más beneficioso para la denunciante, sin embargo, dicho ofrecimiento no fue aceptado por ella.

Los artículos 18, 19 y 20 del Código regulan la idoneidad de un producto o servicio.

De esta manera, se examinará si la Inmobiliaria violó o no el requisito de proporcionar un producto o servicio adecuado al intentar, supuestamente, rescindir el contrato sin seguir sus términos y negarse a reembolsar los S/ 40,000 que la denunciante había pagado.

III. ANÁLISIS CRÍTICO RESPECTO DE LOS DESAFÍOS LEGALES QUE HAN SIDO DETECTADOS.

3.1.1. ¿Se debía rechazar la denuncia porque no existía un motivo válido para llevar a cabo una acción legal?

Desde la perspectiva del procedimiento legal, Morales Godo (2003) nos indica que el interés para obrar es *“un interés de naturaleza procesal, subjetivo, concreto, serio*

y actual que deben tener las partes intervinientes en un proceso para ser titulares del derecho que se va a exigir” (pp. 51-66).

Por su parte, Avendaño (2008) sostiene que *“el interés para obrar es una institución procesal surgida con la finalidad de analizar la utilidad que el proceso puede proveer a la necesidad de tutela invocada por las partes.”* (pp. 63-69)

Desde la perspectiva del Derecho Administrativo, puede indicarse que el interés para obrar consiste en la necesidad de tutela administrativa por parte de un administrado.

En el caso específico de Protección al Consumidor, puede indicarse que existirá interés para obrar por parte del Consumidor cuando necesita acudir a INDECOPI a solicitar tutela administrativa. Si este interés no está presente, la denuncia debería considerarse improcedente.

En este caso, se alegó que la Inmobiliaria trató de rescindir el contrato de compra suscrito con la denunciante de manera inapropiada, rehusando reembolsar la suma total de S/ 40,000 abonada y sin seguir los procedimientos establecidos en el acuerdo.

En su respuesta, la empresa acusada argumentó que la persona que presentó la denuncia carecía de motivación para emprender acciones legales, ya que previamente a la denuncia, la Inmobiliaria había ofrecido devolverle a la denunciante la totalidad de los S/ 40,000 que esta había pagado como anticipo para la adquisición de la propiedad.

Al respecto, de los términos de la denuncia, se evidencia que la denunciante ya no quería mantener el vínculo contractual con la Inmobiliaria sino que lo que deseaba era que se resolviera el vínculo contractual de acuerdo a los términos contractuales, esto es, devolviéndosele la suma total de S/ 40 000 que había pagado.

En ese sentido, considero que la denunciante hubiera visto satisfecha su pretensión si es que la Inmobiliaria le hubiera devuelto la suma de S/ 40 000, lo cual a lo mejor habría generado que la denuncia no se presentase o esta se desistiera del procedimiento o de la pretensión durante el procedimiento.

No obstante, no se encuentra en el expediente ningún tipo de evidencia que respalde que la Inmobiliaria realmente reembolsó los S/ 40,000 a la denunciante, como podría ser un comprobante de depósito o un registro de transferencia bancaria.

Dado lo mencionado, mi opinión es que la denunciante tenía un motivo válido para emprender acciones legales (interés para obrar) en este procedimiento, por lo tanto, la objeción de improcedencia presentada por la Inmobiliaria debe ser rechazada.

3.1.2. ¿Cometió la Inmobiliaria una infracción al deber de idoneidad?

La Ley N° 29571 establece que la idoneidad de un producto o servicio se refiere a la concordancia entre las expectativas del consumidor y lo que efectivamente recibe. Para evaluar si un producto o servicio es adecuado o no, la Autoridad de Consumo comienza por examinar las expectativas del consumidor que compró el producto o contrató el servicio

Así, la Autoridad Competente adopta el punto de vista de un consumidor sensato y se apoya en el marco del deber de idoneidad, que se compone de tres garantías: la garantía legal, la garantía explícita y la garantía implícita, según lo establece el artículo 20 de la Ley N° 29571, de la siguiente manera:

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

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

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

Según Morales (2008), la falta de idoneidad se da cuando lo que el consumidor recibe no concuerda con lo que esperaba recibir. Las expectativas del consumidor,

por supuesto, se basan en la calidad y cantidad de información proporcionada por el proveedor.

Dentro del ámbito de los servicios inmobiliarios, la garantía legal se refiere a todas las normativas establecidas en el sistema legal que rigen este servicio, como la Ley N° 29571, el Reglamento de Edificaciones o el Código Civil, por mencionar algunas

Por el contrario, la garantía expresa se refiere a la información que el proveedor proporciona directamente al consumidor. Esta información puede estar contenida en el contrato de consumo, las publicidades, las etiquetas del producto o cualquier otro medio que revele la información que el proveedor proporciona al consumidor. En el campo de los servicios inmobiliarios, esta información se encuentra en documentos como contratos de compra, acuerdos de separación y campañas publicitarias de proyectos inmobiliarios, entre otros.

Por su parte, cuando el proveedor no proporciona información, se activa la garantía implícita, que dicta que el producto o servicio debe cumplir con los propósitos y usos típicamente esperados en el mercado.

Rodríguez (2014), explica que una garantía se considera implícita cuando no hay regulaciones específicas aplicables al asunto en cuestión y el proveedor no ofrece garantías explícitas en los contratos u otros documentos. En estos casos, se deben considerar los propósitos y usos previsibles para un consumo

En este caso particular, la denunciante alegó, entre otros aspectos, que la Inmobiliaria habría tratado de cancelar el contrato de compraventa de manera indebida, rehusando reembolsar la cantidad total de S/ 40,000 que había sido pagada y sin cumplir con los procedimientos establecidos en el contrato.

En sus descargos, la Inmobiliaria indicó que se encontraba facultada a resolver el contrato reteniendo un monto del 10% del valor de los inmuebles por concepto de penalidad; no obstante, para no perjudicar a la denunciante, le propuso celebrar un mutuo disenso devolviéndole la suma de S/ 39 000, lo cual no fue aceptado por ella. Posteriormente, ofreció devolverle la totalidad del dinero abonado, esto es, S/ 40 000.

De las comunicaciones obrantes en el expediente, se verifica que la Inmobiliaria informó a la denunciante que, ante su incumplimiento de obtener la carta de aprobación por su banco debido a cambios de su situación financiera, correspondía retener el 10% del precio de venta, sin embargo, se le ofreció retener sólo S/ 1 000, y posteriormente se le ofreció devolver la totalidad del dinero.

Además, al examinar las pruebas presentes en el expediente, se confirma que la denunciante comunicó a la entidad financiera que, en el momento de firmar el contrato, tenía una sola deuda, pero posteriormente adquirió otras deudas

De este modo, el cambio en la solvencia crediticia de la denunciante fue el resultado de sus propias acciones, y por ende, al intentar rescindir el contrato y retener el 10% como penalización del monto abonado, la Inmobiliaria actuó de acuerdo a las cláusulas del contrato, sin que se pueda identificar una falla en la prestación del servicio.

A mayor abundamiento, pese a que correspondía que la Inmobiliaria resolviera el contrato reteniendo el 10% de lo pagado por concepto de penalidad, lo cierto es que la Inmobiliaria brindó diversas soluciones a la denunciante que la beneficiaban.

La primera solución fue celebrar el mutuo disenso para dejar sin efecto el contrato y así únicamente retener la suma de S/ 1 000. La otra solución fue la devolución total del dinero a la denunciante. No obstante, la denunciante no aceptó ninguna de ellas.

De esta manera, no se evidencia que la Inmobiliaria haya incumplido con su obligación de ofrecer un producto o servicio adecuado, ya que tenía la autoridad para rescindir el contrato y retener el 10% como sanción. Además, es importante destacar que incluso ofreció soluciones que resultarían en beneficio para la consumidora, actuando de buena fe y protegiendo sus intereses financieros.

IV. ANÁLISIS CRÍTICO RESPECTO DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1. Respecto de las resoluciones emitidas

4.1.1. Resolución emitida en primera instancia administrativa (Comisión de Protección al Consumidor)

Al respecto, concuerdo parcialmente con la decisión de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

La resolución presentó diversas aristas, las cuales analizaré a continuación.

La Inmobiliaria solicitó el uso de la palabra a fin de exponer sus argumentos. No obstante, la Comisión denegó dicha solicitud indicando que, durante el procedimiento, la Inmobiliaria tuvo la oportunidad de exponer sus argumentos de forma escrita.

En cuanto a la petición de tomar la palabra, concuerdo con la decisión de la Comisión, ya que este órgano tiene la autoridad para determinar si es necesario llevar a cabo una exposición verbal. En este sentido, la Autoridad Administrativa puede prescindir de un informe oral si considera que el expediente cuenta con información suficiente para emitir una decisión sustantiva sobre el asunto.

Por otro lado, la Inmobiliaria solicitó que la Comisión imponga una sanción a la denunciante por denuncia maliciosa, en tanto que la medida correctiva solicitada coincide con el ofrecimiento efectuado mediante comunicación del 3 de diciembre de 2020, esto es, la devolución de la suma de S/ 40 000.

En este sentido, estoy de acuerdo con la decisión de la Comisión de rechazar la solicitud de la Inmobiliaria. El hecho de que la propuesta del proveedor coincida con la solución correctiva requerida por el consumidor no impide que este último pueda presentar una denuncia por una infracción administrativa.

Además, el Código contempla la opción de que la propuesta de acuerdo presentada por el proveedor coincida con una acción correctiva dispuesta por la Autoridad como una situación que podría disminuir la gravedad de la infracción.

Asimismo, no se verifica que la denunciante haya incurrido en el tipo infractor previsto en el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807.

Por otro lado, la Comisión declaró infundada la excepción de falta de interés para obrar planteada por la Inmobiliaria. La Inmobiliaria afirmó que, antes de que se presentara la denuncia, había realizado la oferta de reembolsar completamente a la denunciante la cantidad de S/ 40,000 que había abonado como parte del pago inicial para los inmuebles que tenía la intención de comprar.

En este asunto, estoy de acuerdo con la decisión de la Comisión de rechazar la objeción por falta de interés en actuar presentada por la Inmobiliaria, aunque basándome en distintos argumentos. La Comisión sustentó su resolución en dicho extremo en atención a lo siguiente: *“Se advierte que la denunciante se encuentra cuestionando la presunta resolución irregular del Contrato de Compraventa sin observar las formalidades pactadas en dicho documento, motivo por el cual, el hecho de que se haya ofrecido el reembolso de la suma de S/ 40 000, no enerva el derecho de la denunciante a acudir a la Autoridad Administrativa en la búsqueda de tutela de los derechos que posee en su calidad de consumidor”*.

Para la Comisión el sustento de declarar infundada la excepción de falta de interés para obrar fue que la denunciante no cuestionó directamente la devolución de la suma de S/ 40 000 sino la presunta resolución irregular del Contrato de Compraventa, dando a entender que la pretensión del denunciante fuese mantener el vínculo contractual con la Inmobiliaria.

En mi opinión, la Sala realizó un mejor desarrollo sobre dicho extremo en tanto declaró infundada la excepción de falta de interés para obrar debido a que el proveedor denunciado no acreditó el reembolso efectivo de la suma de S/ 40 000, lo cual era la pretensión del denunciante.

En el presente caso, la denunciante indicó que la Inmobiliaria pretendía resolver el contrato desconociendo lo acordado en el mismo de forma arbitraria y reteniendo la suma de S/ 1 000 por concepto de penalidad.

La Comisión declaró fundada la denuncia debido a que, a su criterio, correspondía que se resolviera el contrato y que la Inmobiliaria devuelva a la denunciante el total de la suma pagada como cuota inicial (S/ 40 000).

La entidad financiera denegó el crédito a la denunciante debido a que contaba con 2 créditos adquiridos en julio de 2018 y diciembre de 2019, esto es, con anterioridad a la suscripción del contrato de compraventa (19 de abril de 2010). En ese sentido, el órgano de primera instancia indicó que la denegatoria del crédito no se debió a un hecho imputable a la denunciante ya que cuando fue precalificada por la entidad financiera, ya contaba con 2 créditos y no con 1.

Al respecto, discrepo con lo indicado por la Comisión. En primer lugar, obra en el expediente el documento denominado “Constancia de Precalificación” del 26 de febrero de 2020, en la que se verifica que la denunciante indicó que sólo contaba con un crédito anterior y no 2. No obstante, del reporte crediticio presentado por la Financiera se evidencia que contaba con 4 créditos y no con 1.

En ese sentido, se verifica que la denunciante varió su condición crediticia no cumpliendo con lo que se comprometió por lo que, la denegatoria del crédito sí fue por causa imputable a ella, por lo que correspondía resolver el contrato reteniendo el 10% del precio total de los inmuebles por concepto de penalidad.

Por otro lado, en lo referido a que la Inmobiliaria habría remitido a la denunciante un correo electrónico informándole sobre la resolución del contrato, sin señalar de forma expresa los motivos por los cuales pretendía aplicar la cláusula resolutoria, me encuentro de acuerdo con la Comisión que declaró infundada la denuncia.

Sobre el particular, considero que la Inmobiliaria no remitió a la denunciante una comunicación en la que le señalara que se encontraba resolviendo el contrato sino que únicamente le indicó que los términos de un mutuo disenso para poner fin al contrato, los cuales podían ser aceptados o no.

Finalmente, en lo referido a la negativa por parte de la Inmobiliaria de pagar los intereses legales por los S/ 40 000 depositados, me encuentro de acuerdo con la decisión de la Comisión de declarar infundada la denuncia debido a que, en el supuesto que haya correspondido resolver el contrato por una negativa del crédito

a la denunciante sin que le fuera imputable, únicamente correspondía la devolución de la suma de S/ 40 000 pagada sin que se haya pactado los intereses legales.

4.1.2. Resolución emitida en segunda instancia administrativa (Sala Especializada en Protección al Consumidor)

Estoy conforme con la resolución de la Sala en su totalidad.

De la misma manera que la resolución de la Comisión, la resolución de la Sala aborda múltiples aspectos.

En principio, se desarrollaron cuestiones previas sobre la presunta falta de interés para obrar de la denunciante así como una presunta denuncia maliciosa por parte de aquella.

Al respecto, coincido con la decisión de la Sala de declarar infundada la excepción de falta de interés para obrar, en la medida que no se acreditó que la Inmobiliaria haya efectuado la devolución a la denunciante de la suma de S/ 40 000. Por otro lado, no considero que haya existido mala fe por parte de la denunciante para que se le sancione por una denuncia maliciosa.

En lo que respecta al fondo de la cuestión, tal como mencioné anteriormente, coincido con la decisión de la Sala de revocar la resolución de la Comisión en lo que se refiere a la alegación de que el proveedor denunciado intentó rescindir el contrato sin seguir los procedimientos adecuados y tratando de retener los S/ 40,000.

Sobre el particular, considero que la denegatoria del crédito hipotecario a la denunciante fue por causa imputable a ella debido a que modificó su situación crediticia adquiriendo más créditos. En ese sentido, correspondía que la Inmobiliaria resolviera el contrato y retuviera el 10% del valor total del inmueble.

V. CONCLUSIONES

A partir de la revisión de este caso, se han obtenido las siguientes conclusiones:

1. Este caso se procesó mediante el procedimiento ordinario, ya que el valor de los inmuebles excedía el umbral de 3 UIT.
2. Se imputaron 3 infracciones al deber de idoneidad. La Comisión emitió un pronunciamiento sobre las 3, sin embargo, solo un extremo fue impugnado,

el referido a la presunta resolución del contrato sin observar las formalidades del mismo y pretendiendo retener la suma de S/ 40 000.

3. Considero que la consumidora no fue debidamente asesorada correctamente, dado que le hubiera convenido aceptar alguna de las propuestas de la Inmobiliaria. Con lo resuelto por la Sala, resulta complicado que la Inmobiliaria vaya a devolver los S/ 39 000 o S/ 40 000 ofrecidos inicialmente, dado que contractualmente podría retener el 10% del valor total de los inmuebles.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Avendaño Valdez, J. (2010). El interés para obrar. *Themis Revista de Derecho* , 63-69.

Morales Acosta, A. (2008). Temas de Protección al consumidor y buenas prácticas de mercado. *Asesorandina*, 26.

Morales Godo, J. (2003). Reflexiones sobre el denominado interés para obrar . *Ius et Praxis*, 51-66.

Rodriguez, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *Themis*, 303-314.

VII. ANEXOS

- ✓ Denuncia
- ✓ Descargos
- ✓ Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor.
- ✓ Recurso de apelación.
- ✓ Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0949-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0098-2021/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : R.R.G
DENUNCIADA : V.N.I. S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra V.N.I. S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al haberse probado que la denunciante varió su situación financiera después de la precalificación crediticia, lo que causó que F.E. S.A. le denegara el crédito hipotecario.*

Lima, 4 de abril de 2023

ANTECEDENTES

1. El 30 de enero de 2021, la señora R.R.G. denunció a V.N.I. S.A. (en adelante, la Inmobiliaria), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 27 de febrero de 2020, la Inmobiliaria le ofreció un departamento y un estacionamiento por el precio de S/ 211 800,00, para lo cual debía depositar una cuota inicial de S/ 40 000,00, mediante un esquema de ahorro en una cuenta del BBVA Banco Continental (en adelante, el Banco) y la diferencia sería posteriormente desembolsado por dicha entidad financiera como crédito hipotecario;
 - (ii) con correo electrónico del 28 de setiembre de 2020, remitido desde la dirección: dron.....@xxx.com.pe, la Inmobiliaria le comunicó sobre los términos para resolver el contrato, indicándole que le devolvería un total de S/ 39 000,00; es decir, restándole S/ 1 000,00 de penalidad, si se suscribía el acuerdo de resolución dentro de los 10 días útiles siguientes y pasada esa fecha se analizaría aplicar el porcentaje de penalidad establecido en el contrato; esto es; el 10% del precio;
 - (iii) ante esta circunstancia, remitió una carta notarial a la Inmobiliaria el 11 de noviembre de 2020, en el que expresaba no saber cuál era el motivo que ameritaba la resolución del contrato; esto era, si se trataba de una sanción contractual por incumplimiento que le era atribuible o si era

¹ Representada por la Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario – APEDECU.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL

RESOLUCIÓN 0040-2022/SBC

EXDIENTE 0000

- porque se había cumplido con el supuesto relacionado a que el Banco la descalificó crediticiamente;
- (iv) le indicó al proveedor que no se estaba cumpliendo el procedimiento establecido en el contrato para su resolución, requiriendo que en un plazo máximo de 5 días le informe sobre la causal resolutive aplicable a este caso, así como el motivo de la retención de S/ 1,000.00;
 - (v) dicha misiva no fue atendida por lo que fue reiterado mediante correo electrónico del 2 de diciembre de 2020;
 - (vi) este correo electrónico sí fue atendido el 3 de diciembre de 2020, desde la cuenta fio.....@xxx.com.pe; en el que le informaron que la razón de la resolución contractual fue porque no obtuvo la aprobación del crédito hipotecario, recomendando suscribir una resolución contractual de mutuo acuerdo a fin de devolver el total abonado;
 - (vii) consideraba que, de manera abusiva, el proveedor buscaba resolver el contrato de compraventa sin una causa objetiva demostrada y en abierta infracción a los términos del contrato; y,
 - (viii) la señora R.R.G solicitó como medida correctiva que la Inmobiliaria le devuelva la suma de S/ 40,000.00 y los intereses legales correspondientes hasta la fecha en que se haga efectiva la devolución.
2. El 12 de abril de 2021, la Inmobiliaria presentó sus descargos a las imputaciones efectuadas en su contra.
 3. El 25 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción en el cual recomendó declarar infundada la denuncia en todos sus extremos.
 4. El 22 de diciembre de 2021, la señora R.R.G presentó un escrito señalando que antes de la precalificación hipotecaria, ella tenía 2 créditos y no 1.
 5. Mediante Resolución 0814-2022/CC2 del 28 de abril de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora R.R.G contra la Inmobiliaria, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, con relación a que habría intentado resolver de forma irregular el contrato de compraventa suscrito con la denunciada, negándose a devolver el monto total abonado ascendente a S/ 40 000,00 e inobservando las formalidades contempladas en el contrato;
 - (ii) ordenó a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva que, en el plazo de 15 días, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante la suma de S/ 40 000,00 así como los intereses legales devengados desde el 21 de agosto de 2020 hasta la efectiva devolución;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL

RESOLUCIÓN 0048-2022/SBC

EXHIBENTE 0009

- (iii) condenó a la Inmobiliaria al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante; y,
 - (iv) dispuso la inscripción de la Inmobiliaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS)².
6. El 2 de junio de 2022, la Inmobiliaria presentó un escrito impugnando la resolución de primera instancia, alegando lo siguiente:
- (i) Existió una vulneración al debido procedimiento debido a que se realizó una nueva imputación en la Resolución 0814-2022/CC2 que no pudo refutar;
 - (ii) existió una denuncia maliciosa debido a que antes de la interposición de la denuncia, su representada ofreció a la denunciante a devolver el íntegro de la cuota inicial;
 - (iii) existía una falta de interés para obrar por parte de la denunciante debido a que, con anterioridad a la notificación de imputación de cargos, la Inmobiliaria propuso a la señora R, la devolución del íntegro de la cuota inicial;
 - (iv) se encontraban facultados a retener el 10% de la cuota inicial debido a que la denunciante sufrió un deterioro en su capacidad crediticia que generó que F.E. S.A. (en adelante, la Financiera) le denegara el crédito hipotecario;
 - (v) la denegatoria del crédito a la denunciante por parte de la Financiera era una causal válida de resolución contractual; por ende, la Inmobiliaria estaba facultada a resolver el contrato de compraventa; y,
 - (vi) cualquier error o inexactitud en la precalificación de crédito era de responsabilidad única y exclusiva de la Financiera, no pudiendo imputarse a la Inmobiliaria dicha situación;
7. Por escrito del 3 de diciembre de 2022, la señora R.R.G absolvió el traslado del recurso de apelación planteada por la denunciada. Por su parte, la Inmobiliaria presentó escritos el 3 de enero y 27 de febrero de 2023, refutando lo señalado por la señora R.R.G

ANÁLISIS

Cuestiones previas

²

Asimismo, en otros extremos de dicho pronunciamiento, la Comisión declaró infundada la denuncia presentada contra la Inmobiliaria, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto a que:

- (a) habría remitido un correo electrónico a la señora R.R.G donde le informaba sobre la resolución del contrato, sin señalar de forma expresa el motivo por el que se pretendía aplicar la cláusula resolutoria; y,
- (b) se habría negado indebidamente a reconocer, a favor de la denunciante, los intereses legales por los S/ 40 000,00.

Siendo que dichos extremos de la resolución venida en grado no han sido objeto de apelación por parte de la denunciante, han quedado consentidos, por lo que en esta segunda instancia no serán materia de pronunciamiento.

Sobre la presunta nueva imputación de cargos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL

RESOLUCIÓN 0814-2022/SBC

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

8. Respecto a este punto, la Inmobiliaria señaló que la Comisión realizó una nueva imputación de cargos en la Resolución 0814-2022/CC2 que no pudo refutar, referido a que su representada debía conocer el historial crediticio o debía advertir los motivos de su incorrecta calificación crediticia, máxime cuando la denunciante nunca les informó sobre dicha situación ni mantenía relación con la entidad financiera que la evaluó.
9. Al respecto, corresponde señalar que, la recomendación de la Secretaría Técnica de la Comisión en el Informe Final de Instrucción no condiciona a la Comisión a emitir una decisión distinta a la recomendada; esto, en virtud de la autonomía que existe entre el órgano resolutorio de la opinión del órgano instructor y, siempre que tal variación esté debidamente fundamentada.
10. Por otro lado, el hecho de que la Comisión haya decidido emitir un pronunciamiento distinto al recomendado por la Secretaría Técnica de la Comisión no implica que exista una nueva imputación de cargos.
11. En el presente caso, la imputación de cargos cuestionada es que la Inmobiliaria habría intentado resolver de forma irregular el contrato de compraventa suscrito con la denunciada, negándose a devolver el monto total abonado ascendente a S/ 40 000,00 e inobservando las formalidades contempladas en el contrato.
12. Es así, que lo señalado por la Comisión -sobre el cual la Sala tiene una posición diferente- respecto a que la Inmobiliaria debía conocer el historial crediticio o debía advertir los motivos de su incorrecta calificación, obedece a la imputación señalada en el párrafo anterior, ya que en la cláusula 13.3 del Contrato firmado entre la denunciante y el referido proveedor, se establece que, entre otras condiciones, luego de efectuado la resolución del contrato procedería la devolución del monto depositado, solo en el supuesto de que los compradores no varíen su situación financiera de manera que incida en su calificación.
13. Por lo expuesto, en cuanto una parte del análisis de la conducta infractora materia de denuncia implica corroborar si la denunciante varió su situación financiera después de la precalificación del crédito hipotecario para analizar si correspondía la devolución del monto total de la cuota inicial; por lo que corresponde desestimar el alegato de la Inmobiliaria en este extremo.

Sobre la denuncia maliciosa

14. Sobre este punto, la Inmobiliaria refiere que en el presente caso existió una denuncia maliciosa, debido a que, desde el 3 de diciembre de 2020, fecha



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL

RESOLUCIÓN 0040-2023/SBC

EVIDENTE 0009

anterior la interposición de la presente denuncia, habrían ofrecido devolver el íntegro de la cuota inicial a la denunciante.

15. Al respecto, el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece que la autoridad administrativa podrá imponer sanciones de hasta 50 UIT a quienes a sabiendas presenten denuncias cuyas imputaciones sean falsas o carezcan de motivos razonables³. De acuerdo con la normativa citada, una denuncia maliciosa debe cumplir los siguientes requisitos: (i) el denunciante debe tener conocimiento de la imputación falsa; y, (ii) la ausencia de motivos razonables.
16. Asimismo, la referida norma señala que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante.
17. De lo resuelto en el presente caso, se aprecia que en la denuncia no se presentó una imputación falsa, dado que la controversia en el presente caso, versa sobre la falta de devolución de la cuota inicial a la denunciante y los intereses legales como medida correctiva, por otro lado, se aprecia que la denunciante tuvo motivos razonables, ya que si bien es cierto, la Inmobiliaria accedió a devolverle la cuota inicial con anterioridad a la denuncia, ella solicitó adicionalmente los intereses legales de la misma.
18. En consecuencia, en tanto no se aprecian los elementos necesarios para considerar que la denuncia del consumidor era maliciosa, por lo que corresponde desestimar el pedido de la Inmobiliaria en dicho sentido.

Sobre el interés para obrar de la denunciante

19. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las

³ **DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del Artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL

RESOLUCIÓN 0048-2023/SBC

EVIDENTE 0009

partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar⁴.

20. El interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, “*es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo*”⁵.
21. De ahí que un requisito de procedencia de las denuncias ante Indecopi en materia de protección al consumidor sea el interés para obrar, conforme al artículo 427^o del Código Procesal Civil⁶, aplicable de manera subsidiaria al procedimiento administrativo⁷.
22. El interés para obrar debe ser evaluado como la necesidad de acudir a la autoridad en función a la subsistencia de un perjuicio para el consumidor, real o potencial, de acuerdo con el artículo 107^o del Código. Por tal razón, si el proveedor subsanó la conducta presuntamente infractora que afectaba al consumidor antes de la interposición de la denuncia, esta debe ser declarada improcedente por ausencia de interés para obrar.
23. Como puede apreciarse, la evaluación del interés para obrar en el marco de protección al consumidor está estrechamente relacionada a la persistencia del defecto y/o falla que genera la afectación de una legítima expectativa del consumidor, siendo que su potencial subsanación puede determinar, según el momento en el que se ejecute, la improcedencia de la denuncia o configurarse como un atenuante de una potencial sanción⁸.

⁴ **MONROY GALVEZ, Juan.** *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano.* En: Themis 27. P.24.

⁵ Op. Cit.

⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427^o.**- **Improcedencia de la demanda.** - El Juez declarará improcedente la demanda cuando:

(...)

2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;

(...)

⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112^o.** - **Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.

2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL

RESOLUCIÓN 0040-2023/SBC

EXDIENTE 0000

24. Asimismo, el literal e) del artículo 108° del Código señala que pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte cuando exista falta de interés para obrar.
25. En el presente caso, la Inmobiliaria señaló que existía una falta de interés para obrar por parte de la denunciante, debido a que, con anterioridad a la interposición de la denuncia, ofrecieron a la señora R.R.G. la devolución del íntegro de la cuota inicial, por lo que se habría producido la sustracción de la materia.
26. Al respecto, de los hechos suscitados en el presente caso, se tiene que la Inmobiliaria no ha presentado medios probatorios que demuestren que la devolución de la cuota inicial haya sido realizada (o haber puesto a su disposición), pues solo alegó haber ofrecido la devolución.
27. Conforme a lo expuesto, cabe resaltar que el mero ofrecimiento de la Inmobiliaria no produce la sustracción de la materia; y, a razón de que la cuota inicial pagada por la denunciante no ha sido devuelta aún, corresponde desestimar el pedido de la Inmobiliaria en dicho sentido.

Sobre el deber de idoneidad

28. 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 ofrecidos⁹.
29. 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

⁹ **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

RESOLUCIÓN 0048-2023/SBC

EVIDENTE 0009

servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

30. Cabe precisar que los parámetros de idoneidad de los servicios pueden variar en función a los medios o la forma como se generan expectativas en los consumidores, así estaremos frente a: (i) una garantía implícita, cuando se atiende a los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere tal servicio en el mercado, según lo que esperaría un consumidor; (ii) una garantía expresa, cuando la expectativa se genere por la información puesta a disposición por el proveedor; o, (iii) una garantía legal, cuando los términos del servicio han sido definidos por la regulación vigente¹⁰. Esto último en la medida que una condición objetiva que los proveedores de bienes y servicios deben cumplir, son los requisitos que el ordenamiento jurídico exige, sin que para tal supuesto sea necesario que los consumidores demanden su cumplimiento.
31. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y demostrar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo demostrar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez probado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código¹¹.
32. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora R.R.G contra la Inmobiliaria, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que se constató que la

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

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

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

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

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL

RESOLUCIÓN 0048-2023/SBC

EXDIENTE 0000

denunciada intentó resolver de forma irregular el contrato de compraventa suscrito con el proveedor, negándose a devolver el monto total abonado ascendente a S/ 40 000,00 e inobservando las formalidades contempladas en el contrato.

33. En su recurso de apelación, la Inmobiliaria indicó lo siguiente:

- (i) Su representada se encontraba facultada para retener el 10% de la cuota inicial debido a que la denunciante sufrió un deterioro en su capacidad crediticia que causó que la Financiera le denegara el crédito hipotecario;
- (ii) la denegatoria del crédito por parte de la Financiera a la denunciante era una causal válida de resolución contractual, por ende, la Inmobiliaria estaba facultada para resolver el contrato; y,
- (iii) cualquier error o inexactitud en la precalificación es de responsabilidad única y exclusiva de la Financiera, no pudiendo imputarse a la Inmobiliaria dicha situación.

34. De la revisión del contrato de compraventa de bien futuro y cesión de derechos fiduciarios suscrito por las partes, esta Sala advierte que la Inmobiliaria indicó a la denunciante que:

*“13.3. El único escenario en que procederá la devolución a **EL/LOS COMPRADOR/ES** de los montos depositados en las cuentas señaladas en este Contrato es aquel en que el **BANCO** no califique positivamente a **EL/LOS COMPRADOR/ES** como sujeto/s de crédito, a pesar de que éste/os (i) haya/n cumplido cabalidad y de manera y de manera oportuna con las mensualidades del Plan Ahorro y/o el pago del íntegro de la Cuota Inicial, (ii) hayan cumplido con presentar información completa y veraz al **BANCO** para su calificación, y (iii) no haya/n variado su situación financiera de manera que incida en su calificación. Las partes acuerdan que la descalificación de **EL/LOS COMPRADOR/ES** por el **BANCO** como sujeto/s de crédito ante el escenario antes descrito ocasionará la resolución automática del presente contrato sin requerir la suscripción de documento adicional alguno más que una carta notarial de **LA VENDEDORA** a **EL/LOS COMPRADOR/ES** junto con la comunicación del **BANCO** a **LA VENDEDORA** señalando la descalificación. En ese caso, la devolución procederá dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la carta notarial señalada en el presente párrafo. (Subrayado agregado)*

35. Además, en la cláusula 13.2 del contrato se acordó que la Inmobiliaria, en supuestos de resolución del contrato por incumplimiento, se quedaría con el 10% del precio de venta del inmueble en calidad de compensación por los daños y perjuicios generados, excepto cuando se encontrara en el supuesto descrito en el párrafo anterior (cláusula 13.3).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL

RESOLUCIÓN 0048-2022/SBC

EVENIENTE 0000

36. Conforme al correo electrónico del 28 de setiembre de 2020, enviado por la Inmobiliaria a la denunciante, se advierte que el proveedor le indicó los términos para resolver el contrato y le informó que se quedarían solo con la suma de S/ 1 000,00 si la señora R.R.G firmaba un acuerdo de resolución de contrato hasta el 3 de octubre de 2020.
37. Posteriormente, el 26 de octubre de 2020, la Inmobiliaria le reiteró a la señora R.R.G que, habiéndose excedido del plazo señalado en el párrafo anterior, correspondía aplicarle la penalidad pactada de retención del 10%, sin embargo, se amplió el plazo hasta el 28 de diciembre de 2020.
38. Ante esto, el 11 de noviembre de 2020 la señora R.R.G envió una carta notarial a la Inmobiliaria solicitando información del motivo que ameritaría la resolución del contrato y la razón por la que se estaría reteniendo el 10% del precio de venta acordado.
39. Finalmente, el 3 de diciembre de 2020 la Inmobiliaria informó que ante el incumplimiento de la señora R.R.G de obtener la carta de aprobación por su banco por motivos de cambio de situación financiera, correspondía retener el 10% del precio de venta, sin embargo, se le ofreció a la señora R.R.G retener solo S/. 1 000,00 y posteriormente se le ofreció la devolución de la totalidad del dinero; sin embargo, no correspondía entregarle un monto adicional porque la devolución se estaría realizando como una excepción comercial.
40. En mérito a dicha comunicación, se observa que la Inmobiliaria había informado a la denunciante la razón por la que se estaría procediendo con la resolución del contrato, por lo que no se advierte alguna situación irregular en la misma; esto debido a que en la cláusula 13.3 del contrato se acordó que la descalificación del comprador por parte del Banco ocasionaría la resolución automática del contrato sin requerir la suscripción de documento adicional alguno más que una carta notarial de la vendedora al comprador junto con la comunicación del Banco a la vendedora señalando la descalificación.
41. Por otro lado, la Comisión señaló que los préstamos a los que hizo referencia la entidad financiera para denegar el crédito de la señora R.R.G, fueron adquiridos en julio de 2018 y diciembre de 2019 y se encontraban vigentes a la suscripción del contrato de compraventa, esto es el 19 de abril de 2020, por lo que la denegatoria del crédito no se debió a un hecho imputable a la denunciante, ya que, a la precalificación efectuada por la Financiera, esta ya contaba con dos créditos y no con uno.
42. Al respecto, la señora R.R.G el 26 de febrero de 2020, suscribió la precalificación con la financiera, en la cual, la denunciante declaró que solo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL

RESOLUCIÓN 0814-2022/SBC

EVIDENCIA 0009

contaba con un préstamo BBVA con cronograma de cuotas de S/. 400,00 sin deudas ni tarjetas en el sistema financiero; además, se estableció entre otros, que el cliente no deberá aceptar ningún tipo de crédito (préstamo o tarjetas de crédito) y mantener una buena conducta crediticia hasta el término de su aprobación o desembolso del préstamo; cabe resaltar que dicho documento fue firmado por la señora R.R.G en calidad de declaración jurada.

43. Ahora bien, debemos tener en cuenta que, en la precalificación de un crédito hipotecario, se evalúa a los compradores en base a distintos criterios establecidos por las diferentes entidades financieras, en el presente caso, se puede observar que la evaluación fue en base a una declaración jurada firmada por la denunciante en donde manifestó solo tener un crédito con el BBVA, por lo que la precalificación que realizó la financiera, se limitó a analizar la capacidad de pago considerando solo una deuda.
44. El 27 de febrero de 2023, la Inmobiliaria, adjuntó el reporte crediticio emitido por la financiera, del cual se advierte lo siguiente:
45. De la valoración de dicho medio probatorio, esta Sala advierte que la señora R.R.G tenía cuatro deudas y no solo una como manifestó en la declaración jurada de la precalificación, lo cual evidencia que la señora R.R.G no mantuvo su capacidad de endeudamiento, incumpliendo así lo establecido en la cláusula 13.3 del contrato.
46. Contrariamente a los señalado por la Comisión, esta Sala considera que la variación de la situación financiera de la señora R.R.G sí es imputable a ella, debido a que esta declaró solo tener un préstamo sin créditos o deudas y no cuatro como figura en el reporte de la central de riesgos.
47. Cabe precisar que la precalificación en el presente caso, solo se basó en lo declarado por la señora R.R.G en calidad de declaración jurada, por lo que la Financiera tomó como veraz aquella información y le informó que podría acceder al crédito hipotecario siempre y cuando no variara su situación financiera (respecto del único crédito del BBVA que declaró tener).
48. Por los considerandos expuestos, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al haberse probado que la retención del dinero abonado por la denunciante, por parte del proveedor, se encontraba justificada. En ese sentido, corresponde dejar sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, y la inscripción en el RIS.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 0814-2022/CC2, en el extremo que declaró fundada la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL

RESOLUCIÓN 0040-2022/SBC

EXHIBENTE 0009

denuncia interpuesta por la señora R.R.G contra V.N.I. S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al haberse probado que la denunciante varió su situación financiera después de la precalificación crediticia, lo que causó que la F.E. S.A. le denegara el crédito hipotecario.

En consecuencia, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente