

FACULTAD DE  
DERECHO Y CIENCIAS  
POLÍTICAS



Carrera de Derecho y Ciencias Políticas

“LOS PERJUICIOS OCASIONADOS AL CONSUMIDOR COMO CONSECUENCIA DE LA VULNERACIÓN DEL DEBER DE IDONEIDAD REGULADO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, POR PARTE DE LAS INMOBILIARIAS EN LOS CONTRATOS DE COMPRAVENTA DE BIENES INMUEBLES CON CLÁUSULA AD CORPUS”

Tesis para optar el título profesional de:

ABOGADA

Autora:

Xiomira Lizbeth Rodriguez Mogollon

Asesor:

Gerson Andree del Castillo Gamarra

Trujillo - Perú

2020

## DEDICATORIA

*A Dios, por darme vida, salud y fortaleza para lograr esta meta; por su infinito amor. Porque sé que, si él está conmigo, ¿quién contra mí?*

*A mis padres Felipe y Magali, y a mi hermano Jean Paúl, por todo el sacrificio que han realizado, por siempre amarme, cuidarme; por sus sabias enseñanzas y su apoyo incondicional en cada una de las metas que me he trazado. Los amo mucho.*

*A mi Magdita y mi papito Elías, mis amados abuelitos, por sus sabios consejos y por ser tan amorosos conmigo. Siempre estaré agradecida con Dios por tenerlos en mi vida. Los amo mucho*

## AGRADECIMIENTO

*A Dios*, por protegerme, darme salud, y permitirme cumplir esta meta, por la familia que tengo y por su amor infinito.

*A mis padres y hermano*, por amarme, guiarme, cuidarme, inculcarme valores, motivarme a esforzarme para ser mejor cada día y apoyarme siempre.

*A mi asesor, Dr. Gerson Andree Del Castillo Gamarra*, por sus valiosas enseñanzas, su apoyo, tiempo y paciencia brindada para la elaboración de las presentes tesis.

*A todas las maravillosas personas* que de diferentes formas me han demostrado su apoyo y me han alentado a cumplir esta meta.

## TABLA DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Antecedentes .....	13
1.3. Formulación del problema .....	15
1.4. Objetivos .....	15
1.5. Hipótesis .....	16
1.6. Bases Teóricas .....	17
CAPÍTULO I: DERECHO DEL CONSUMIDOR.....	17
1.1. Definición del derecho del consumidor .....	17
1.2. Definición de consumidor.....	18
1.3. Proveedor .....	20
1.4. Relación de consumo .....	21
1.4. Naturaleza Jurídica del Derecho de Consumidor.....	23
1.4.1. <i>El derecho del consumidor como Derecho Constitucional</i> .....	23
1.4.2. <i>El derecho del consumidor como Derecho multidisciplinario</i> .....	24
1.5. La protección del consumidor en el Sistema Jurídico Peruano.....	25
1.5.1. <i>Ley N.º 29571: Código de Protección y Defensa del Consumidor</i> .....	25
1.5.1.1. <i>Antecedentes</i> .....	25
1.5.1.2. <i>Principios</i> .....	28
1.5.1.3. <i>Políticas Públicas</i> .....	36
1.5.1.4. <i>Derechos de los consumidores</i> .....	38
1.5.1.4.1. Derecho a la información y deber de idoneidad en el Derecho del Consumidor	41
a. <i>Derecho a la información</i> .....	42
b. <i>Deber de idoneidad</i> .....	44
1.5.1.5. <i>La autoridad competente: INDECOPI</i> .....	48
1.5.1.6. <i>Procedimiento sancionador</i> .....	50
1.5.1.7. <i>Mecanismos alternativos de solución de conflictos</i> .....	53
1.5.1.7.1. La mediación .....	53
1.5.1.7.2. La conciliación.....	54
1.5.1.7.3. El Arbitraje de Consumo .....	56
CAPÍTULO II: AUTONOMÍA PRIVADA Y LIBERTAD CONTRACTUAL .....	60
2.1. La autonomía privada .....	60
2.2. Libertad contractual y libertad de contratar .....	61

CAPÍTULO III: EL CONSUMIDOR INMOBILIARIO Y LA COMPRAVENTA AD CORPUS DE BIENES INMUEBLES .....	64
4.1. Definición de consumidor inmobiliario .....	64
4.2. Definición de proveedor inmobiliario.....	64
4.3. Sobre la regulación los “servicios o productos inmobiliarios” en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	64
4.3.1. <i>La regulación del derecho de información en los productos y servicios inmobiliario .....</i>	65
4.3.2. <i>La regulación del deber de idoneidad en los productos y servicios inmobiliario.....</i>	66
4.4. Compraventa ad corpus de bienes inmuebles .....	67
4.4.1. <i>Aspectos generales del contrato de compraventa y la cláusula ad corpus de bienes inmuebles .....</i>	67
4.4.2. <i>Aspectos diferenciales de la eficacia en una relación jurídica civil y una relación jurídica de consumo.....</i>	69
4.5. La responsabilidad civil .....	70
4.5.1. <i>Responsabilidad contractual.....</i>	71
4.5.1.1. <i>Elementos .....</i>	72
a. <i>Antijuricidad.....</i>	72
b. <i>El daño .....</i>	72
b.1. <i>Daño patrimonial.....</i>	73
c. <i>Nexo causal .....</i>	73
d. <i>Factor de atribución.....</i>	73
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA .....	75
2.1. Tipo de investigación.....	75
2.1.1. <i>Por su finalidad.....</i>	75
2.1.2. <i>Por su profundidad o alcance .....</i>	75
2.1.3. <i>Por su naturaleza.....</i>	75
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos) .....	75
2.2.1. <i>Unidad de Análisis.....</i>	75
a. <i>Población.....</i>	75
b. <i>Muestra .....</i>	76
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	77
2.3.1. <i>Técnica de recolección de datos .....</i>	77
2.3.2. <i>Instrumentos de recolección de datos .....</i>	77
2.3.3. <i>Métodos de análisis de datos .....</i>	77
2.3.4. <i>Instrumentos de análisis de datos .....</i>	78
2.4. Procedimiento .....	79
2.5. Aspectos éticos.....	79
CAPÍTULO 3. RESULTADOS .....	80
3.1. Respecto al objetivo específico: “Identificar de acuerdo a la legislación y la doctrina, los principios relacionados a la vulneración del deber de idoneidad, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus”.....	80
3.1.1. <i>Aplicación del instrumento: “Guía de análisis documental” .....</i>	80
3.2. Respecto al objetivo específico: “Analizar cómo resolvió el INDECOPI, las denuncias de los consumidores debido a la vulneración del deber de idoneidad, contenido en el Código de	

Protección y Defensa del Consumidor por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa ad corpus de bienes inmuebles, en el periodo 2012-2016”	84
3.2.1. <i>Aplicación de instrumento: “Guía de análisis de casos” - bienes inmuebles futuros</i>	84
3.3.2. <i>Aplicación de instrumento: “Guía de análisis de caso” - bien inmueble (construido)</i>	96
3.3.    Respecto al objetivo específico: “Establecer si el criterio de la Resolución N.º 2816-2019/SPC-INDECOPI debe ser observado como referente o, debe mantenerse el criterio anterior de las Resoluciones del INDECOPI, respecto a la cláusula ad corpus en la compraventa de bienes inmuebles”	101
3.3.1. <i>Aplicación del instrumento: “Guía de análisis de caso”</i>	101
<b>CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>105</b>
4.1.    Discusión	105
4.1.1. <i>Respecto del objetivo específico: “Identificar de acuerdo a la legislación y la doctrina, los principios relacionados a la vulneración del deber de idoneidad, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus”</i>	105
4.1.1.1. <i>Discusión del instrumento: “Guía de análisis documental”</i>	105
4.1.2. <i>Respecto del objetivo específico: “Analizar cómo resolvió el INDECOPI, las denuncias de los consumidores debido a la vulneración del deber de idoneidad, contenido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa ad corpus de bienes inmuebles, en el periodo 2012-2016”</i>	108
4.1.2.1. <i>Aplicación del instrumento: “Guía de análisis de caso”</i>	108
4.1.3. <i>Respecto del objetivo específico: “Establecer si el criterio de la Resolución N.º 2816-2019/SPC-INDECOPI debe ser observado como referente o, debe mantenerse el criterio anterior de las Resoluciones del INDECOPI, respecto a la cláusula ad corpus en la compraventa de bienes inmuebles”</i>	114
4.1.3.1. <i>Aplicación del instrumento: “Guía de análisis de caso”</i>	114
a. <i>Expediente N.º 0226-2018/CC2-INDECOPI</i>	114
4.2    Conclusiones	116
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>119</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>120</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>126</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resoluciones de INDECOPI: deber de idoneidad y cláusula ad corpus en contratos de compraventa con inmobiliarias.....	76
Tabla 2 Análisis de normativa nacional - Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571) y análisis doctrinal.....	80
Tabla 3 Expediente N.º2573-2012/CPCP-INDECOPI .....	85
Tabla 4 Expediente N.º443-2015/CC2-INDECOPI.....	88
Tabla 5 Expediente N.º198-2014-CC2-INDECOPI.....	93
Tabla 6 Expediente N.º 2715-2012/CC2-INDECOPI .....	96
Tabla 7 Expediente N.º 0226-2018/CC2-INDECOPI.....	101

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La figura ilustra el modelo de idoneidad según Bullard (2019).....	46
Figura 2. La figura ilustra el modelo de no idoneidad según Bullard (2019).....	46

## RESUMEN

Debido al auge de la actividad de construcción e inmobiliaria que existe en nuestro país, es necesario analizar una de las operaciones más utilizadas en este rubro, la compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus dentro de una relación de consumo, modalidad que sigue actualmente sigue vigente en la sociedad peruana, y que además trasciende al Derecho del Consumidor.

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo resaltar que, dentro del mercado inmobiliario, el consumidor se encuentra en una situación de desventaja y de debilidad frente a las empresas constructoras e inmobiliarias, y esto debido a que, estas por su naturaleza, experiencia y conocimiento en la materia, están en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble que será objeto de transacción; en consecuencia, realizar una interpretación de la cláusula ad corpus en contra de los intereses del consumidor implicaría una contravención al principio de protección mínima establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y significaría desconocer, la posición de debilidad del consumidor al interior de las transacciones inmobiliarias.

Además, a través del análisis de las Resoluciones emitidas por el INDECOPI, se podrá vislumbrar la importancia del deber de idoneidad, de lo que se le ofreció y esperaba recibir el consumidor, pero en la realidad, las inmobiliarias apoyándose en la cláusula ad *corpus* como institución realizaron una modificación o variación en el metraje del inmueble, perjudicando de esta manera al consumidor.

**Palabras clave:** Deber de idoneidad, Contrato de compraventa, Cláusula ad corpus, Relación de consumo, Derecho del Consumidor.

## ABSTRACT

As a cause of the construction and real estate activity that exists in our country, it is necessary to analyze one of the most used operations in this area, the sale of real estate with an ad corpus clause within a consumer relationship, a modality that is currently still in force in Peruvian society, and that also transcends Consumer Law.

The present research work aims to highlight that, within the real estate market, the consumer is in a situation of disadvantage and weakness compared to construction and real estate companies, and this because, by their nature, experience and knowledge in the matter, they are in better conditions to establish the determined and precise dimension of a property that will be the object of the transaction; consequently, interpreting the ad corpus clause against the interests of the consumer would imply a violation of the principle of minimum protection established in the Consumer Protection and Defense Code and would mean ignoring the position of weakness of the consumer within the real estate transactions.

In addition, through the analysis of the Resolutions issued by INDECOPI, it will be possible to glimpse the importance of the duty of suitability, of what the consumer was offered and expected to receive, but in reality, real estate agencies relying on the ad corpus clause as the institution made a modification or variation in the footage of the property, thus harming the consumer.

**Keywords:** Duty of suitability, Contract of sale, Clause ad corpus, Consumption relationship, Consumer Law.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad, es inevitable observar que debido a la creciente inversión inmobiliaria que presenciamos en nuestro país, la cual utiliza instituciones jurídicas, como la compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus, teniendo como sujetos al consumidor y al proveedor (inmobiliarias); esto a la vez, genera la intervención del Estado en aras de alcanzar la equidad contractual, siendo el consumidor el protagonista del Derecho del Consumidor como derecho tutelar.

Asimismo, se debe reconocer que, dentro del mercado inmobiliario, el consumidor se encuentra en una situación de desventaja y de debilidad frente a las empresas constructoras e inmobiliarias, y esto debido a que, estas por su naturaleza, experiencia y conocimiento en la materia, están en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble que será objeto de transacción; en consecuencia, realizar una interpretación de la cláusula ad corpus en contra de los intereses del consumidor implicaría una contravención al principio de protección mínima establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y significaría desconocer, la posición de debilidad del consumidor al interior de las transacciones inmobiliarias, a contrario sensu, de las tendencias actuales, las cuales postulan una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad empresarial de los proveedores, en este caso, las constructora inmobiliarias.

En ese sentido, para efectos de garantizar la protección al consumidor, no resulta idóneo que un proveedor ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas, en ese sentido, si un consumidor adquiere un departamento, y esto debido no solo por las características

que puede tener, sino, por sus dimensiones, siendo el tamaño-metraje una característica esencial del inmueble que desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, decidirá adoptar una decisión de consumo o no.

Respecto a la cláusula ad corpus, debe precisarse que se contextualiza en el año 1984, es decir, en a una realidad distinta a la regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que, dicha figura legal, resultaba mucho más compatible con los bienes comercializados en aquella época, como: fundos, fincas, terrenos; en ese sentido, era comprensible que un bien fuera vendido fijando el precio por un todo y no por su extensión, debido a las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular, un terreno accidentado, por ello, pactar una venta ad corpus encuentra su razón de ser; sin embargo, no en la actualidad y sobre un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor. Sin embargo, a través del análisis de la las Resoluciones emitidas por el INDECOPI, antes las denuncias de los consumidores por la vulneración del deber de idoneidad, de lo que se les había ofrecido y esperaban recibir, sin embargo, las inmobiliarias apoyándose en la cláusula ad corpus como institución justificante de modificación en el metraje, ocasionaron perjuicios al consumidor. Por lo antes expuesto, se realiza la siguiente interrogante: **¿Cuáles son los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus?**

La presente investigación es de tipo no experimental y básica, asimismo, es básica, puesto que, se desarrolla mediante el marco teórico, resultados y discusiones que son obtenidas por la aplicación de los instrumentos, estableciendo las relaciones teóricas – doctrinarias del objeto de estudio; y descriptiva en tanto se expondrá las características más sobresalientes de la materia de investigación y del análisis documental de las resoluciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad, en adelante INDECOPI, seleccionadas en el periodo 2012 – 2016, con el cual, se identificó los perjuicios ocasionados al consumidor, como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad, regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, de esta manera, se estableció las relaciones teóricas – doctrinarias del objeto de estudio, y descriptiva en tanto se expondrá las características más sobresalientes de la materia de investigación. Además, se utilizó una metodología de análisis documental para la elaboración de la lista de la Resoluciones de INDECOPI seleccionadas en el periodo 2012 – 2016.

Asimismo, se elaboró un cuadro donde se ha explicado los principios encontrados a través de la técnica de inducción aplicada en las resoluciones emitidas por INDECOPI, respecto a las variables: deber de idoneidad y diferente metraje (cláusula ad corpus), y compraventa de bienes inmuebles.

## **1.2. Antecedentes**

De la bibliografía revisada en la presente investigación, los trabajos similares y/o relacionados son los siguientes:

- **Nacionales**

1. Malpartida V. (2003), en su Tesis denominada: “El Derecho del consumidor en el Perú y en el Derecho comparado”, para optar el Grado Académico de Doctor en Derecho, el autor concluye lo siguiente:

respecto a la conceptualización del consumidor y el establecimiento de la relación de consumo, unos países como el Perú, toman en cuenta determinadamente la condición de destinatario final para ser consumidor o usuario, más allá que dicha condición hay sido consecuencia de un acto oneroso o un contrato.

2. Córdova Y. (2012) en su Tesis denominada: “Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor”, para optar el Grado Académico de Magíster en Derecho con mención en Derecho Civil y Comercial, concluye:

La subordinación del consumidor constituye el presupuesto axiomático que rige la normativa destinada a brindar protección a los consumidores en la relación contractual, tendiente a revertir el desequilibrio existente entre derechos y obligaciones. Además, las relaciones jurídicas masivas han creado lo que se conoce como subordinación estructural, en la que se encuentran quienes necesitan adquirir bienes y servicios y de otra parte quienes las proveen; este impacto social en las relaciones de consumo es potenciada por la prestación monopólica u oligopólica de los

servicios, lo que impulsa al Estado a involucrarse en ellas y a asumir sus consecuencias como propias, partiendo de un Estado regulador.

3. Asimismo, Paz W. (2018), en su Tesis denominada: “Calificación jurídica de la cláusula ad corpus en el contrato de compraventa de bien inmueble celebrado al amparo de la libertad contractual en una relación de consumo”, para optar el Título de Abogado, concluye lo siguiente:

El nacimiento del Derecho del Consumidor, es expresión de una sociedad donde el capitalismo y los contratos modernos someten constantemente a los consumidores a cláusulas o condiciones donde la autonomía privada y la libertad contractual no tienen campo alguno de actuación, exigiendo al Estado un papel activo para la tutela tanto a nivel constitucional como legal de los derechos e intereses de quienes se encuentran dentro de una relación de consumo, pues la desventaja que presentan.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cuáles son los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus?

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar cuáles son los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad regulado en el Código de

Protección y Defensa del Consumidor, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar de acuerdo a la legislación y la doctrina, los principios relacionados a la vulneración del deber de idoneidad, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus.
- Analizar cómo resolvió el INDECOPI, las denuncias de los consumidores debido a la vulneración del deber de idoneidad, contenido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa ad corpus de bienes inmuebles, en el periodo 2012-2016.
- Establecer si el criterio de la Resolución N.º 2816-2019/SPC-INDECOPI debe ser observado como referente o, debe mantenerse el criterio anterior de las Resoluciones del INDECOPI, respecto a la cláusula ad corpus en la compraventa de bienes inmuebles.

#### **1.5. Hipótesis**

Los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de las inmobiliarias en los contratos de compra venta de bienes inmuebles con cláusula ad corpus; son referidos a un perjuicio patrimonial: (i) la imposibilidad de disfrutar, o hacer uso del metraje no obtenido por el consumidor pese a habersele ofrecido por parte de las inmobiliarias y (ii) el perjuicio económico por la diferencia pagada del metraje no obtenido a favor de las inmobiliarias.

## 1.6. Bases Teóricas

### CAPÍTULO I: DERECHO DEL CONSUMIDOR

#### 1.1. Definición del derecho del consumidor

Para conceptualizar y entender el Derecho del Consumidor, se debe definir primero: ¿qué es consumir?, ¿qué se entiende por consumo?, y ¿a quién se le denomina consumidor y cuál es la importancia de su protección en el derecho?

De acuerdo con la Real Academia Española (2014), la palabra consumir, etimológicamente proviene del latín *consumĕre* y significa: “destruir, extinguir; utilizar comestibles u otros bienes para satisfacer necesidades o deseos”. En ese sentido, la acción de consumir, trajo consigo la figura del sujeto que consume, es decir, el consumidor.

Por otro lado, Arrighi (como se citó en Quaglia, 2002), considera que el consumo “constituye la última etapa del proceso económico, aquella en que los bienes producidos sirven a la satisfacción de las necesidades, no volviendo a ser usados como bienes de cambio” (p. 85).

Asimismo, se debe señalar que, de acuerdo con Farina (2004), la expresión *consumo* comenzó a tener una relevancia especial a mediados del siglo XX (y aún antes), puesto que, “llevó a los sociólogos, filósofos y políticos a hablar de la sociedad de consumo, por una serie de características especiales que surgían, (...), sobre todo en el campo de la contratación masiva, y a la influencia cada vez mayor de la publicidad” (p.20). Y, en consecuencia, nace la figura del consumidor, definiéndolo como el individuo que, “necesitando bienes o servicios, se ve sometido a las condiciones generales impuestas por las empresas y a las presiones

psicológicas explotadas por la publicidad” (Farina, 2004, p. 20), y que, además, se exigía y hasta la actualidad se exige para este, una tutela por parte del Estado.

En conclusión, la importancia del Derecho del Consumidor, se fundamenta que, en él se instituye un sistema de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico en pro del consumidor, con la finalidad de avalar una posición de equilibrio con los proveedores dentro del mercado, y por ende, dentro de una relación de consumo, como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos.

Por su parte, Durand (2012), señalan que el Derecho del Consumidor “interviene para regularizar las relaciones de consumo equilibrándose entre los principales actores de dicha relación respecto a las ventajas y desventajas que pudieran suscitarse” (p. 99).

## **1.2. Definición de consumidor**

El término consumidor tiene una naturaleza económica, puesto que, esta ciencia considera al consumidor como un sujeto de mercado que adquiere bienes o utiliza servicios para su propio uso o para la satisfacción de sus necesidades personales o familiares. Acedo (2000), afirma que esta concepción se asemeja a lo establecido por nuestro Código de Protección y Defensa al Consumidor. Debido al estatus del consumidor, y la importancia de su actuación en el ámbito económico, se ha podido establecer la aplicación de normas protectorias que regulan situaciones de vulnerabilidad especial, en un determinado contexto.

Por su parte, el Tribunal Constitucional, quien cita a Méndez, en el fundamento 21 de la sentencia del Exp. N.º 3315-2004-AA/TC, manifiesta:

El status de consumidores no es el de ser sujetos pasivos de la economía que observan con indiferencia o impotencia el modo como los agentes económicos desarrollan sus actividades o entran en disputa, sino el de ser destinatarios fundamentales de las relaciones que la sustentan y, por supuesto, de aquellas que la justifican en el marco del Estado social y democrático de derecho. El ordenamiento, en otras palabras, los privilegia reconociéndoles un catálogo de atributos y una esfera de protección fundamentada en la relevante posición que ocupan.

Asimismo, en otra sentencia<sup>1</sup> del Tribunal Constitucional, se precisa:

El consumidor o usuario deviene en el fin de toda actividad económica; es decir, es quien concluye el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de los productos y servicios ofertados en el mercado. En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que en virtud de un acto jurídico oneroso adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado.

En ese sentido, la condición de consumidor o de usuario, no será asignada a cualquiera que no se encuentre vinculado a proveedores a través de relaciones jurídicas celebradas dentro de un mercado económico.

La definición legal de consumidor se encuentra regulado y definido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), quien en el

---

<sup>1</sup> Expediente N.° 01865-2010-PA/TC (Fundamento 9).

numeral 1 del artículo IV de su Título Preliminar entiende que consumidor o usuario son:

1.1. Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

En ese sentido, por ejemplo, será considerado como consumidor final la persona natural que adquiere electrodomésticos para su uso personal, o para utilizarlo con su familia, inclusive será considerada como usuario final un microempresario que adquiera también artefactos, siempre y cuando, estos no estén relacionados con el giro del negocio, puesto que, se considera que un consumidor final se encuentra en una situación de asimetría informativa respecto de su proveedor, debido a que este por la experiencia en sus actividades normalmente cuenta con mayor información idónea y especializada.

### **1.3. Proveedor**

De acuerdo al acápite 2 del artículo IV del Título Preliminar del mencionado Código de Protección y Defensa del Consumidor, se entiende por consumidor a:

Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público
2. Productores o fabricantes. - Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
3. Importadores. - Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
4. Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

#### **1.4. Relación de consumo**

De acuerdo al inciso 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la relación de consumo es definida como: “la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.” Al respecto, de acuerdo a lo establecido en el inciso 2 del mismo artículo mencionado, se considera proveedores a: “Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado,

que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.”

Es necesario mencionar que, el artículo III del Título Preliminar, establece que, se protegerán a los consumidores que se encuentren, directa o indirectamente, expuesto o dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. Asimismo, que las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en este; y por último, también están comprendidas las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

En ese sentido, Lowenrosen (2008), manifiesta lo siguiente:

La relación de consumo se encuentra determinada por la concurrencia de tres componentes que están íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral; puesto que la ausencia de uno de dichos componentes determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos componentes son los siguientes: un consumidor o usuario final, un proveedor, y un producto o servicio materia de una transacción comercial (p. 58).

Por su parte, Espinoza (2006), afirma que: “la relación de consumo ha de comprender todas las situaciones en las cuales el consumidor debe ser protegido, vale decir, antes, durante y después de contratar” (p.92).

Igualmente, se puede aseverar que, la relación de consumo es aquella conducta que implica un conocimiento mínimo sobre el objeto de consumo, un

vínculo subjetivo, económico, jurídico y social, es decir, es la relación existente entre el consumidor, el proveedor y el producto o servicio materia de transacción y el ánimo de querer o no consumir. (Tello, 2017)

#### **1.4. Naturaleza Jurídica del Derecho de Consumidor**

##### **1.4.1. El derecho del consumidor como Derecho Constitucional**

En la opinión de Durand (2007):

El contenido constitucional en materia de protección al consumidor es muy profundo, tiene mucho contenido y propiedad porque confirma la importancia del consumidor en la relación de consumo, incluso reconoce el aspecto social moderno del contrato de masa, cuyos destinatarios son los consumidores. Asimismo, promueve que la conciliación y armonía de los fines individuales y sociales de las normas pro consumidor se realice sobre la base del reconocimiento, el respeto y el rango preferente que en la jerarquía de valores corresponde a la dignidad de la persona humana (p. 48).

Además, la protección del consumidor está fundamentada en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, el cual prescribe:

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

Asimismo, de acuerdo con Gutiérrez (2013):

Se puede observar dos vertientes, la primera es que el Estado garantiza a los consumidores una información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente

accesible sobre el futuro bien o servicio que adquirirán; esto además significa que los bienes y servicios ofrecidos en el mercado deben tener datos verdaderos, calificados, apropiados y fácilmente accesibles a los consumidores y usuarios, lo cual permitirá adoptar una decisión adecuada e inteligente, así como también promover el uso y consumo correcto de algún producto queelijamos.

Por otro lado, la segunda vertiente, (...). Obliga a darle a estos derechos una lectura sistemática y vincularlos con el artículo 1 de la Constitución referido a la defensa de la persona y respeto de su dignidad, obligando a reconocer el rol del Estado mucho más dinámico, siendo su responsabilidad no solo proteger al consumidor en situaciones que se agraven sus derechos, sino principalmente crear las condiciones o mecanismos para que tales agravios no se den (p. 159).

En conclusión, el derecho del consumidor se fundamenta en el derecho constitucional, puesto que, tiene por finalidad evitar las desigualdades a fin de garantizar a los consumidores un servicio en condiciones de calidad y de dignidad.

#### **1.4.2. El derecho del consumidor como Derecho multidisciplinario**

Respecto a esta acepción, Rivas (como se citó en Durand, 2004), ha referido que:

Se congregan varias disciplinas jurídicas en la protección del consumidor, ésta tiene carácter interdisciplinario; es decir la intervención de distintas áreas del derecho. El hecho de que los intereses de los consumidores ofrezcan una diversa naturaleza en cada uno de los momentos del proceso

económico (producción, transporte, comercialización, oferta, venta y post venta y consumición o utilización) explica el carácter pluridisciplinario de la tutela jurídica del consumidor, por cuanto que la naturaleza de las normas jurídicas protectoras de los intereses de los consumidores varía en cada uno de esos momentos del proceso económico (normas civiles, mercantiles, administrativas, económicas, penales, procesales, de policía, de mercado, etc.) (p. 49).

En ese sentido, esta definición de carácter multidisciplinario respecto de la tutela jurídica del Derecho del Consumidor, permite vislumbrar que, las áreas del derecho interactúan entre sí y de los conocimientos de diversas ciencias, como: la ciencia económica, de la psicología social, de la sociología de consumo, del marketing, de la metrología, de la medicina; estas ciencias son las que también contribuyen al mejor entendimiento del tema, de esa manera se obtiene la complementariedad muchas veces necesaria.

## **1.5. La protección del consumidor en el Sistema Jurídico Peruano**

### **1.5.1. Ley N.º 29571: Código de Protección y Defensa del Consumidor**

#### **1.5.1.1. Antecedentes**

La Constitución Política de 1979, reguló en el Título III del Régimen Económico, Capítulo I, de los Principios Generales, en el artículo 110º, lo siguiente:

El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social orientados a la dignificación del trabajo como fuente principal de riqueza y como medio de realización de la persona humana. El Estado promueve el

desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, la racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso. Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores.

En ese sentido, se puede afirmar la Constitución de 1979 elevó a status constitucional la protección del consumidor y usuarios, esto originó la aprobación del Decreto Legislativo N.º 716 Ley de Protección al Consumidor, este Decreto fue promulgado el 07 de noviembre de 1991, el cual incluyó derechos considerados esenciales en otros Estados y por organismos internacionales. Asimismo, también marcó un punto de quiebre importante para el desarrollo del mercado al otorgar e instituir un mayor dinamismo a la figura del consumidor y al establecer un marco normativo.

Por su parte, la Constitución de 1993 instituyó en su artículo 65 la protección al consumidor, este artículo consideró lo establecido por el Decreto Legislativo N.º 716 citado anteriormente, el Decreto Legislativo 691 (Normas de la publicidad en defensa del consumidor) y el Decreto Ley 26122 (Ley sobre represión de la competencia desleal). Asimismo, la concepción de consumidor fue confirmada por la normativa y modificaciones al Decreto Legislativo N.º 716 las fueron agrupadas en el Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, aprobado por el Decreto Supremo 039-2000-ITINCI del 11 de diciembre de 2000.

En el año 2008 se emitió el Decreto Legislativo 1045, el cual modificó el concepto de consumidor incluido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor. La definición del Decreto Legislativo 1045 se mantuvo en el Decreto Supremo 006-2009-PCM del 30 de enero de 2009. En ese sentido, la protección al consumidor se establece como tema de interés para el Estado peruano.

Respecto al Decreto N.º 716, este tuvo diferentes modificaciones por más de quince años, sin embargo, fue derogado el 02 de septiembre de 2010, por la Ley 29571 - “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, con este Código se produce el cambio de paradigma: se trata al consumidor como una fuerza que impulsa el mercado, el cual tiene prevalente prioridad.

De esta manera y considerando el sistema normativo especializado en protección al consumidor y las normas relacionadas a él, la presencia del consumidor toma relevancia al volverse un sujeto económico con derechos y que es protegido efectivamente por medio de un organismo que protege sus intereses y resuelve sus denuncias a través del INDECOPI.

Por su parte, la Ley N.º 29571, modificó la denominación de Código de Defensa del Consumidor, a Código de Protección y Defensa del Consumidor, implementando el concepto de protección el cual se diferencia del de defensa, el primer concepto se direcciona que ante la exigencia de una vulneración de los derechos del

consumidor existen mecanismos que nos permitan restituir estos derechos ante entidades públicas como INDECOPI.

### **1.5.1.2. Principios**

#### **1.5.1.2.1. Principio de soberanía del Consumidor**

El inciso 1 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, define este principio de la siguiente manera:

Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.

Como se ha mencionado en el desarrollo de la presente tesis, el consumidor es el agente más importante en el mercado; por ello, Carbonell (2010), afirma que:

Se le debe brindar información relevante, necesaria y útil para que este pueda tomar la decisión libre en base a la debida información que debe tener. A fin de que sea el consumidor quien oriente a las mejoras de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos en el mercado con ayuda de sus decisiones. Para un mejor entender, la permanencia de un producto en el mercado va a depender del constante consumo que realice el consumidor o usuario. Entonces, si el consumidor o usuario no realiza tal uso o

consumo, se presume que el producto ofertado en el mercado no satisface sus necesidades, lo que generará que el proveedor del producto mejore la calidad del producto a gusto de los consumidores o usuarios (p. 65).

#### **1.5.1.2.2. Principio pro consumidor**

El inciso 2 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, define este principio de la siguiente manera:

En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

En razón de este principio, el Estado realizará una protección especial al consumidor o usuario, en relación a los contratos de consumo; especialmente a dos tipos contractuales como son los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación ejerciendo una protección especial, debido este siempre es la parte más débil, por lo tanto, se encuentra vulnerable respecto al proveedor (Carbonell, 2010).

En conclusión, este principio establece el sentido más favorable al consumidor y marca la pauta a partir de la cual se desarrollará el sistema normativo integral.

#### **1.5.1.2.3. Principio de transparencia**

El inciso 3 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, define este principio de la siguiente manera:

En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.

En razón de este principio, los proveedores tienen la obligación de permitir el acceso total a la información de los productos o servicios que ofrecen a los consumidores, a fin de evitar que el consumidor sea engañado por publicidad falsa, o por la carencia de información relevante y veraz. Asimismo, busca que se tenga acceso a información real, adecuada y suficiente para tomar la decisión de adquirir o no el producto (Linares, 2017).

#### **1.5.1.2.4. Principio de corrección de la asimetría**

El inciso 4 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, define este principio de la siguiente manera:

Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.

Se puede vislumbrar que, en las transacciones, los proveedores son los profesionales-expertos respecto al alcance de los bienes y servicios; en consecuencia, el Estado contribuirá con la prevención en la corrección de la asimetría con el propósito de equilibrar la señalada desigualdad.

Por lo antes expuesto, el Estado, bajo esta potestad, reconociendo la vulnerabilidad y actuará corrigiendo estas prácticas, indebidas, por parte de los proveedores que pretendan aprovecharse de todas las distorsiones que se generen debido a la asimetría. Al respecto, Sánchez (2015), el INDECOPI es la autoridad con competencia principal y de alcance nacional para conocer las presuntas contravenciones de los consumidores comprendidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, imponiendo las sanciones y medidas correctivas del caso.

#### **1.5.1.2.5. Principio de buena fe**

El inciso 5 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, define este principio de la siguiente manera:

En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

Respecto a la buena fe, Bullard (2010), discute en el tema del dolo omisivo, la posibilidad de asimilar el mentir a simplemente callarse para no decir toda la verdad; por esto nos indica que la doctrina tradicionalmente ha dado como respuesta, para establecer la diferencia, el principio de la buena fe resulta impreciso. Además, señala que sería válido callarse cuando ello no contradice el principio de la buena fe, y por tanto el silencio podría ser en ciertas ocasiones asimilable a la mentira o al engaño al ser un estándar impreciso e impredecible, como dicha buena fe.

Asimismo, a fin de solucionar este aspecto, el citado autor: “plantea identificar criterios más objetivos y fáciles de determinar, y que nos liberen del abstracto y subjetivo uso de un estándar impreciso e impredecible, como la buena fe, para favorecer la predictibilidad” (Bullard, 2010, pp. 480-481).

En consecuencia, las transacciones celebradas por los consumidores y usuarios, en especial cuando se trate de sus contratos, estos tendrán que guiar su conducta conforme con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes.

#### **1.5.1.2.6. Principio de protección mínima**

El inciso 6 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, define este principio de la siguiente manera:

El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.

De acuerdo con Linares (2017):

Este principio tiene dos perspectivas en su aplicación: la primera referida a que lo establecido en el Código es lo mínimo que los proveedores y consumidores deben respetar a nivel normativo; así, deja abierta la posibilidad de que otras entidades o sujetos establezcan normas específicas para diferentes tipos de relaciones comerciales o

situaciones. La segunda perspectiva, se refiere a la irrenunciabilidad de los derechos y obligaciones establecidos en el Código (p. 14).

De acuerdo con Sánchez (2015), “este estándar mínimo de protección no impide que se puedan otorgar un nivel de protección mayor dentro del marco de sus atribuciones” (p. 55).

### **Principio pro asociativo**

El inciso 7 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, define este principio de la siguiente manera:

El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código.

Es decir, se protege el derecho que tienen los consumidores de asociarse para defender sus derechos; sin embargo, se establece también que dicha asociación debe darse de forma responsable, diligente, y respetando lo establecido en el Código. Ello a fin de limitar cualquier abuso o mala práctica en la que dichas asociaciones podrían incurrir (Linares, 2017).

De acuerdo al Código de Protección y Defensa y del Consumidor, en el caso de los procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores, las asociaciones de consumidores debidamente registradas están habilitadas para formular denuncias, en resguardo de los intereses difusos o colectivos de los potencialmente o afectados consumidores y usuarios ante los organismos reguladores de los servicios públicos. Así como también para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del INDECOPI; y de igual forma, respecto a los procesos judiciales para la defensa de intereses difusos y colectivos de los consumidores.

#### **1.5.1.2.7. Principio de la realidad**

El inciso 8 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, define este principio de la siguiente manera:

En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

De acuerdo con este principio, la autoridad podrá considerar el verdadero propósito señalado en aquellos contratos; considerando, lo que ha ocurrido, independientemente de los documentos firmados o por el acto jurídico concreto.

Al respecto, Carbonell O'Brien (2010) opina lo siguiente:

El principio de la primacía de la realidad nos sugiere que los hechos van a primar frente a la formalidad, es decir, lo que el juzgador va a considerar es, principalmente, los hechos, lo que realmente ha sucedido, sin dejarse llevar por los documentos firmados o por el acto jurídico realizado para tal contratación. De esta manera, se evitará los abusos realizados por los proveedores frente a los consumidores, ya que, generalmente, estos últimos firman o realizan los trámites sugeridos por los proveedores, en los cuales se disminuye u omite derechos de los consumidores o usuarios (p. 78).

### **1.5.1.3. Políticas Públicas**

Algunos autores definen a las políticas públicas como la manifestación de la acción de los gobiernos, las cuales van a aplicarse en una serie de instituciones, incluyendo el Gobierno, la Administración Pública, además de la función pública o servicio civil de carrera, empleados públicos, y aparato institucional, los cuales van a utilizar unas técnicas, unos instrumentos, unos dispositivos de gestión o de instrumentación para la realización de esa gestión pública (Canales, 2015).

Además, se afirma que, las políticas públicas se refieren a los objetivos que la sociedad quiere alcanzar a través del Estado, empero, las estas no solo hacen referencia al destino o al objetivo; sino, también a la ruta que se ha de seguir, los instrumentos y decisiones que se tomarán para obtener los objetivos deseados. En las políticas públicas está presente el concepto de elección, de decisión, de definición entre alternativas, que lleva a cabo la sociedad (Martínez, 2015).

Por su parte, el Código de Defensa y Protección al Consumidor, en el artículo VI del Título Preliminar, establece doce políticas públicas, las cuales se mencionarán a continuación:

- a. La primera política pública trata sobre la salud y seguridad de los consumidores.
- b. La segunda, garantiza el derecho a la información de los consumidores.
- c. La tercera, defiende los intereses de los consumidores, contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses.
- d. La cuarta política reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado, pero sobre todo en la relación de consumo frente al proveedor.
- e. La quinta política, incorpora programas de educación escolar y capacitación para los consumidores.

- f. La sexta política, garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores.
- g. La séptima política, promociona la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la protección y defensa de sus derechos.
- h. La octava política pública, promueve la cultura de protección al consumidor y un comportamiento acorde con la buena fe de los proveedores, consumidores asociaciones de consumidores, sus representantes, y la función protectora de los poderes públicos.
- i. La novena, fomenta la promoción del consumo libre y sostenible de productos y servicios.
- j. La décima, estimula la promoción de la calidad en producción de bienes y en la prestación de servicios.
- k. La penúltima política sostiene que el estado debe orientar sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal.
- l. La última política, fomenta que el estado en materia de salud, debe promover el acceso universal a los productos de salud como política pública de atención integral de la salud pública.

#### **1.5.1.4. Derechos de los consumidores**

Lorenzetti (2009) afirma lo siguiente:

Los derechos del consumidor son una especie del género “derechos humanos”. Estos derechos reconocidos en cartas constitucionales y tratados han sido denominados derechos “fundamentales”, donde el carácter ius fundamental proviene de su status constitucional. Al aplicárseles en el Derecho Privado han recibido el nombre de “derechos personalísimos”. Las tres designaciones corresponden a una sola categoría referida a derechos que tiene el ser humano, anteriores incluso al Estado. Este fenómeno se da con relación a los derechos del consumidor que tienen reconocimiento en cartas políticas, como parte de derechos humanos constitucionales, como subcategoría de los derechos fundamentales, y dentro del Derecho Privado en ámbito diferente. (p. 115)

Por su parte, el Código de Defensa y Protección al Consumidor, en el artículo 1°, establece los derechos del consumidor, empero, se especifica que: “la enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales”, y que “es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario”. A continuación, se mencionará los derechos tipificados:

- a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.

- b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.
- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
- g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas,

gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.

- h. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.
- i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
- j. Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.
- k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

#### **1.5.1.4.1. Derecho a la información y deber de idoneidad en el**

#### **Derecho del Consumidor**

Debido a la importancia de estos dos preceptos para el estudio de la presente investigación, se realizará una definición más amplia a continuación:

**a. Derecho a la información**

Se ha llegado a sostener tanto a nivel doctrinario como a nivel legislativo, el reconocimiento al derecho de la información como uno de los pilares fundamentales de la protección al consumidor.

Como se ha señalado, el Código de Defensa y Protección al Consumidor, en el artículo 1º, literal b), se tipifica el derecho del consumidor a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar la decisión.

De acuerdo con Northcote (2014):

la información entregada al consumidor por parte del proveedor, constituye un aspecto esencial en la etapa pre contractual del contrato, ya que determinará la decisión de consumir o no lo ofrecido, sumado a la expectativa con respecto a lo que debe recibir por parte del proveedor del producto o servicio y, finalmente, lo que el consumidor podría exigir como contrapartida al precio pagado o al compromiso asumido por el proveedor (p. 14).

Por su parte, Rusconi (2009), afirma al respecto de este derecho:

El derecho a la información de los consumidores constituye uno de los pilares sobre los que se erige toda la materia. La información es el elemento determinante de las relaciones de consumo, aún más que el poder económico. Él es el que inclina la balanza hacia el lado de los proveedores. Como en todos los órdenes de la vida, quien tiene acceso a un mayor conocimiento e información termina por imponerse (p. 99).

Por ello, los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en definitiva, debe ser consciente del derecho a la información, ya que constituye un derecho humano básico.

Asimismo, en el marco del cumplimiento de normas constitucionales, legales y contractuales, la información exigida en las etapas precontractuales, de ejecución contractual y post contractual configura, para los proveedores, una verdadera obligación, ya que su incumplimiento para con los usuarios y consumidores generará deber de reparar las omisiones incurridas, los daños y cualquier otra consecuencia que se presente con ocasión de este deber fundamental. Su cumplimiento comprende el derecho de los consumidores a recibir información veraz, adecuada, oportuna, esta información se proyecta tanto en la

etapa precontractual de las relaciones de consumo: oferta, publicidad comercial y prácticas comerciales; en el ámbito extracontractual: rotulado debido. Como ya se ha señalado en el presente trabajo de investigación, la base constitucional se encuentra en el art. 65º, el cual establece: “el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”. Este artículo se consolida como una matriz en el ámbito de protección del consumidor y la base del mismo, el derecho a la información.

#### **b. Deber de idoneidad**

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su artículo 18, define a la idoneidad como:

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

Asimismo, Bullard (2019), afirma:

Los problemas de idoneidad y de información pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda.

La idoneidad es la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende 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. 286).

En ese sentido, para el autor, si el proveedor cumplió con sus obligaciones, se construye un modelo de idoneidad que se compara con lo que el consumidor recibió. Si lo que recibió es menos que el modelo no hay idoneidad y entonces hay responsabilidad del proveedor.



*Figura 1.* La figura ilustra el modelo de idoneidad según Bullard (2019).

Donde X, Y y Z, son las características del bien o servicio.

Por el contrario, no hay idoneidad: si:



*Figura 2.* La figura ilustra el modelo de no idoneidad según Bullard (2019).

Donde X, Y y Z, son las características esperadas por el consumidor razonable del bien o servicio y X, Y y H es lo que recibió en realidad; siendo H menos que Z. En ese caso habrá incumplimiento del deber de ofrecer un bien o servicio idóneo (Bullard, 2019, p. 287).

Es por esto que, al establecerse la idoneidad de un producto o servicio, deberá confrontarse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que se haya obligado previamente.

Entiéndase por garantías a todas las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o

servicio. Estas garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.

En consecuencia, nos encontraremos frente a una garantía legal, que primará sobre la garantía implícita y explícita; siendo aplicada indefectiblemente, por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no permitiendo la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con dicha garantía.

Por consiguiente, estaremos ante una garantía explícita si de ella provienen los términos y condiciones visiblemente prometidos por el proveedor al consumidor, no sólo en el contrato, sino también en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o en cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor.

De la misma forma, nos encontraremos ante una garantía implícita cuando, ante el mutismo 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.

Es por ello, que la garantía implícita puede ser estimada como una regla suplente, aplicándose siempre y cuando no exista una garantía explícita o una legal; igualmente, ante la

falta de una norma o de un ofrecimiento manifiesto del proveedor, se asume que el producto o servicio es idóneo para los fines ordinarios. (Bullard, 2019)

#### **1.5.1.5. La autoridad competente: INDECOPI**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante INDECOPI, es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ejerce competencia primaria y de alcance nacional para dilucidar las infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta competencia solo puede ser delegada a favor de otro Órgano mediante ley, en concordancia con los arts. 105<sup>o2</sup> y 135<sup>o3</sup> del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El INDECOPI asume la mencionada competencia a través de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos, en adelante ORPS, o a través de la Comisión de Protección al Consumidor, en adelante CPC; constituidos a nivel nacional. Existe, además, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en adelante SPC, que resuelve en aras de la

---

<sup>2</sup> Artículo 105°.- Autoridad competente. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley (...).

<sup>3</sup> Artículo 135°.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema.

pluralidad de instancia, los fallos emitidos por los primeros, dependiendo la clase de procedimiento entablado (Carbonell, 2018).

Un consumidor puede denunciar la infracción de las normas de protección al consumidor ante INDECOPI, junto con la solicitud de medidas correctivas reparadoras y complementarias, el reconocimiento de costas y costos del procedimiento y la determinación de una sanción al proveedor infractor.

Dependiendo de la materia y cuantía, se establecerá la competencia del ORPS o de la CPC en primera instancia y con ello la clase de procedimiento administrativo sancionador que se iniciará. El Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que el ORPS es competente para aquellas denuncias cuyo servicio y/o producto cuestionado tenga una cuantía hasta 3 UIT. Tan igual, reserva las denuncias por requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en entrega de producto indistintamente de la cuantía. Asimismo, el ORPS es competente para ver denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. Finalmente, excluye la competencia en denuncias por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, intereses difusos o colectivos y denuncias con estimación patrimonial superior a las 3 UIT o

inapreciables en dinero (Carbonell, 2018). En consecuencia, si la ORPS no asume competencia, lo hará la CPC<sup>4</sup>.

#### **1.5.1.6. Procedimiento sancionador**

El artículo 106 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece lo siguiente:

**Procedimientos a cargo del INDECOPI.** - El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos sancionadores:

- a. Procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor.
- b. Procedimiento por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia o de laudo arbitral.
- c. Procedimiento por proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.

---

<sup>4</sup> El INDECOPI está en la facultad de crear tantas ORPS y CPC sean necesarias con la finalidad de atender las denuncias y descongestionar la carga procedimental que atiende, además de asignar las materias sobre las que cada ente resolutor se avocará. En Lima – Sede Central existen tres (03) ORPS con competencia en materia diferenciada conforme a la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N.º 106-2014-INDECOPI. Tan igual, en Lima – Sede Central existen tres (03) Comisiones de Protección al Consumidor con competencia en materia diferenciada de conformidad a la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N.º 102-2015-INDECOPI.

d. Procedimiento por negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.

e. Procedimiento por denuncia maliciosa.

f. Procedimientos en vía de ejecución:

(i) Por incumplimiento de medidas correctivas,

(ii) Por incumplimiento de pago de costas y/o costos y,

(iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.

g. Procedimiento de liquidación de costas y costos.

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

En ese sentido, conforme a las reglas de competencia y las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se puede identificar dos clases de procedimiento: sumarísimo y ordinario. En relación al procedimiento sumarísimo<sup>5</sup>: La interposición de una denuncia ante el ORPS activa el procedimiento sumarísimo, el cual, es uno de naturaleza célere al punto de establecerse un plazo de atención de 30 días

---

<sup>5</sup> Artículo 124º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

hábiles por instancia. La CPC se pronuncia en segunda instancia. A la vez, esta segunda resolución es recurrible de manera excepcional por medio del recurso de revisión a cargo de la SPC. Este recurso que es una suerte de casación en sede administrativa que implica la emisión de dos resoluciones. Una primera resolución que determina la procedencia o no del recurso. En algunos casos contempla, además la resolución de fondo.

De lo contrario, se emitirá una segunda resolución con pronunciamiento sobre el fondo. La procedencia del recurso está sujeto al sustento de dos elementos básicos: (i) el error en derecho y (ii) que dicho error haya influido en la decisión de la CPC.

Sobre el primero, se establece que el error en derecho se configura al (a) Inaplicar una norma del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (b) Aplicar erróneamente una norma del mismo Código sea por una aplicación indebida o una interpretación errónea y (c) Inobservancia de un precedente de observancia obligatoria. En cuanto al segundo, se establece que el error en derecho debe incidir directamente sobre la decisión contenida en la resolución impugnada<sup>6</sup>. De acuerdo con Carbonell (2018), “con este recurso no se evalúa los fundamentos de hechos asociados a la denuncia y/o descargo. En relación al procedimiento ordinario: La interposición de una denuncia ante la CPC activa el procedimiento ordinario, siendo la SPC la encargada de pronunciarse en segunda instancia” (p. 36). Asimismo, en este procedimiento no existe el recurso de revisión.

---

<sup>6</sup> Resolución N.º 802-2011/SC2

La resolución de segunda instancia agota la vía administrativa y determina el derecho de las partes de acudir a la vía judicial por medio de la acción contenciosa administrativa. Cabe señalar que, en el caso del procedimiento sumarísimo, se agota la vía administrativa con la resolución de la CPC, no obstante, en la medida que exista pronunciamiento de la SPC a razón del recurso de revisión, será a partir de dicho momento que se agote la vía administrativa. Esta diferencia es importante pues influye en los plazos que se debe tener en cuenta para accionar en la vía judicial, siendo dicho plazo uno de caducidad: tres meses desde agotada la vía administrativa.

Finalmente, la interposición de la acción judicial no suspende la cobranza coactiva de las multas impuestas como sanción a los proveedores, en cuyo caso, a efectos de suspender la aludida cobranza, se debe acreditar ante el Ejecutor Coactivo la existencia de la demanda respectiva además de acompañar una carta fianza a favor del INDECOPI por el importe la multa. Tampoco perjudica la acción judicial destinada a exigir el cumplimiento de la medida correctivo otorgada en la Resolución Final<sup>7</sup>.

#### **1.5.1.7. Mecanismos alternativos de solución de conflictos**

##### **1.5.1.7.1. La mediación**

---

<sup>7</sup> El art. 115.6° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala: El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

El artículo 148 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece: “Los consumidores pueden someter a mediación la controversia surgida con el proveedor con anterioridad a la tramitación de un procedimiento administrativo por infracción a las disposiciones de este Código”.

La mediación es un método alternativo de resolver conflictos, el cual tiene como finalidad intrínseca arribar a la solución integral de un conflicto entre partes (pueden ser dos o más personas), evitando de este modo, llegar a la instancia judicial.

La mediación se distingue de otros sistemas alternativos de resolución de conflictos como la conciliación y el arbitraje. La mediación se caracteriza por el principio de neutralidad y no reemplaza el papel protagonista de las partes en la elaboración del acuerdo.

#### **1.5.1.7.2. La conciliación**

La conciliación está prevista en el artículo 147 del Código de Protección y Defensa al Consumidor, el cual expresa:

Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el Código.

Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto.

La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente, así como la fórmula propuesta.

Respecto a la conciliación, la autora Llontop (2014), afirma lo siguiente:

La conciliación es considerada como un espacio para las partes en donde podrán entablar el diálogo, expresando sus puntos de vista, siempre con la ayuda de un tercero imparcial, el conciliador. Este mecanismo de solución de conflictos lleva consigo un abanico de ventajas, tales como la brevedad,

flexibilidad, economía, confidencialidad y, sobre todo, una solución dada por las propias partes (p. 15).

La conciliación es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

Es decir, además de las personas en conflicto, esta figura involucra también a un tercero neutral e imparcial llamado conciliador que actúa, siempre habilitado por las partes, facilitando el dialogo entre ellas y promoviendo fórmulas de acuerdo que permitan llegar a soluciones satisfactorias para ambas partes.

#### **1.5.1.7.3. El Arbitraje de Consumo**

El artículo 145 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, define al arbitraje, en los siguientes términos:

El sometimiento voluntario del consumidor al arbitraje de consumo excluye la posibilidad de que éste inicie un procedimiento administrativo por infracción a las normas del presente Código o que pretenda beneficiarse con una medida correctiva dictada por la autoridad de consumo en los procedimientos que ésta pueda seguir para la protección del interés público de los consumidores.

Por su parte, Carbonell (2019), señala lo siguiente:

El arbitraje de consumo es un medio alternativo de resolución de conflictos entre consumidores y proveedores. En efecto, el sistema arbitral se presenta como una alternativa a la solución de los conflictos de consumo en la vía administrativa o en la vía judicial. Aun cuando siempre es posible que el consumidor acuda al Poder Judicial, el mecanismo de solución de conflictos de consumo por excelencia es el procedimiento administrativo a cargo del Indecopi (p. 31).

De acuerdo al artículo 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor: “La creación del Sistema de Arbitraje de Consumo se crea con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.”<sup>8</sup>

Asimismo, la Revista del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2016), establece entre las principales cuestiones básicas, respecto a este mecanismo, las cuales se detallan a continuación:

- Es un sistema voluntario: consumidores y proveedores deciden libremente someterse a él y sus fallos son inapelables.

---

<sup>8</sup> En concordancia con el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 046-2011-PCM: Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo

- El órgano arbitral puede ser de dos tipos, dependiendo de la cuantía del caso:
  - Unipersonal: un solo árbitro, cuando se trata de casos con un valor menor a 5 UIT (4 750 soles en la actualidad).
  - Colegiado: tres árbitros, uno nombrado por el Estado, el segundo elegido de una lista propuesta por los gremios empresariales y el tercero escogido de una lista ofrecida por las asociaciones de consumidores. Casos con más de 5 UIT.
- Hay tres modalidades de sometimiento al arbitraje de consumo:
  - i. Mediante el Registro de Proveedores: Convocatoria pública y masiva. Las empresas pueden inscribirse gratuitamente y en cualquier momento.
  - ii. A través de la adición de una cláusula en los contratos: el proveedor no está inscrito en el registro, pero en sus contratos incluye que el arbitraje de consumo será la forma de resolver posibles conflictos con sus consumidores.
  - iii. Por una petición de arbitraje: el consumidor puede solicitar a la junta arbitral la solución de un problema con un proveedor que no está inscrito en el registro y no tiene cláusula en el contrato. El órgano arbitral

consulta al proveedor si en ese caso específico (no en general) acepta resolver la controversia vía arbitraje.

Si accede, se inicia el procedimiento; si no, el afectado puede utilizar los otros mecanismos de protección.

- No es un procedimiento sancionador, por lo que al final no habrá la imposición de una multa. Sin embargo, se otorga al órgano arbitral la posibilidad de determinar una indemnización a favor del consumidor por los daños y perjuicios que le hubieran generado (p. 13).

## **CAPÍTULO II: AUTONOMÍA PRIVADA Y LIBERTAD CONTRACTUAL**

### **2.1. La autonomía privada**

Massimo (2007), afirma que la autonomía privada puede ser entendida como: “principio, derecho, poder o facultad. Así tenemos que, la autonomía privada más que como poder de decidir respecto de la propia esfera jurídica personal y patrimonial, la autonomía privada puede ser vista como un derecho de libertad y, por tanto, como un derecho fundamental de la persona” (p. 51). Este derecho deber ser entendido en el marco de un estado social que busque velar por la colectividad general.

Sin embargo, la autonomía privada no se refiere solo a la libertad o un aspecto de esta; y ni siquiera es únicamente licitud o facultad, es decir, libertad que se mueve en el ámbito del derecho, dentro de los límites fijados por este (Ferrini, 2001, p.36). Además, la autonomía privada se constituye como un principio que exige de las relaciones particulares, una armonización en su propia regulación, que implique responsabilidad en los actos que celebra.

Así, podemos concluir y afirmar que, el Estado es quien a través del reconocimiento de la autonomía privada como principio rector de relaciones intersubjetivas privadas en su ordenamiento jurídico, el que desencadenará la libertad negocial como “la concreción en el ámbito contractual del derecho constitucional al libre desarrollo de la personalidad y autonomía privada”. (Torres, 2012, pp. 33-34). En ese sentido, podemos afirmar que: las partes tienen el derecho a concluir o no el contrato, al igual que a anularlo después, además, tienen el derecho a elegir de manera libre la persona con la que quieren celebrarlo. Y, finalmente, tienen el derecho a determinar de forma libre su

contenido, así como a modificarlo con posterioridad”. Esto es, el derecho de las partes de configurar internamente el contrato.

## **2.2. Libertad contractual y libertad de contratar**

El artículo 1 de la Constitución Política de 1993, ha establecido que el fin supremo de la sociedad y del Estado son la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad. De allí, emerge una serie de principios, derechos y deberes, entre ellos, la libertad de contratar y la libertad de establecer el contenido del contrato, o denominado también libertad de configuración interna o libertad contractual.

Se debe hacer hincapié en que existe una diferencia entre la libertad contractual y la libertad de contratar. Por una parte, la libertad contractual hace referencia a la libertad que tienen las partes “para celebrar o no un contrato y si optan por llevarlo a cabo son libres para elegir la persona con quien desean contratar” (Messineo, 2007, pp. 48-49). Pero, bajo ciertos requisitos de validez. Además, dicha libertad se encuentra recogida constitucionalmente en el artículo 62° de nuestra Constitución Política.

Por otro lado, la libertad contractual, se encuentra regulada en el artículo 1354° del Código Civil peruano, el cual establece que: “las partes pueden determinar libremente el contenido del contrato, siempre que no sea contrario a norma legal de carácter imperativo”.

Doctrinariamente, existe consenso en considerar a la libertad contractual como parte conformante de la autonomía privada, bajo principios de autodeterminación y autorresponsabilidad (Torres, 2007).

### 2.3. Límites a la autonomía privada y libertad contractual

Luego de establecer la definición de autonomía privada y la libertad contractual, delimitaremos aquello que debe ser su ámbito de aplicación en el ordenamiento jurídico vigente, puesto que, existen diversas clasificaciones de límites, entre los que explicaremos en primer lugar aquellos que obedecen a fines de orden público, recalcando que éste pertenece a una subclasificación de los límites intrínsecos distintos a los extrínsecos, y que guardan similar concepción de quienes categorizan límites implícitos y explícitos de la autonomía privada y libertad contractual; asimismo, pasaremos a mencionar los límites formales y sustanciales, todos ellos referidos al contrato justo y equilibrado que debe existir en nuestra sociedad (Torres, 2007).

En este sentido, la autonomía privada y la libertad contractual quedan diagramadas dentro de una realidad socioeconómica que a su vez la subordina en los parámetros de relaciones jurídicas con justicia. Este enfoque de relaciones obligacionales privadas desde una perspectiva social, emerge como producto de un ordenamiento jurídico que tutela valores, principios y derechos de rango constitucional.

Llegados a este punto, conviene expresar, de acuerdo con Torres (2007):

A través del contrato – como figura jurídica a través del cual los sujetos crean normas jurídicas vinculantes entre ellos paralelamente a las del Estado – constituye la máxima expresión del principio de autonomía privada ejercida con la libertad negocial.

Lo anteriormente señalado, atañe a que el contrato como materialización de los principios de autonomía privada y de libertad contractual, responde a la

socialización del contrato y a la solidaridad que el Estado exige en materia obligacional, por tanto, su celebración presenta “un contenido cooperativo tácito, reflejado en obligaciones específicas, aunque no expresas” (Pico, 2013, p. 30), siempre orientado al bienestar de la población en general.

Sobre el particular, existe en la actualidad la necesidad de un contrato que además de tener en cuenta los intereses de los particulares que lo celebraron, requiera de éstos, la consciencia sobre el impacto social de sus estipulaciones acorde a los principios de solidaridad y buena fe.

Podemos concluir que, se puede establecer que, a autonomía privada y la libertad contractual, encaminadas en una actuación social, encuentran los límites y exigencias que proceden de ellas misma y son, en ese sentido, “antecedentes al propio reconocimiento jurídico. Después en virtud de tal reconocimiento, la autonomía encuentra otros límites y obedece ulteriores exigencias, que derivan de él, en cuanto ahora está llamada a manifestarse sobre el plano del Derecho y según la lógica de éste.

Asimismo, de acuerdo con lo expresado por Leyva (2011):

El reconocimiento jurídico confirma, asume, y a veces modifica, los límites y exigencias naturales de la autonomía privada. Nos hallamos de esta forma, en límites reconocidos por la conciencia social, impuestos por el orden jurídico, puesto que, el contrato no puede ser transformado en un instrumento al servicio de una parte para la comisión de una serie de abusos que ocasione daños tanto a la contraparte como a terceros sino más bien, un contrato que apunte a una negociación justa, celebrado bajo el principio de buena fe contractual (p. 288).

## **CAPÍTULO III: EL CONSUMIDOR INMOBILIARIO Y LA COMPRAVENTA AD CORPUS DE BIENES INMUEBLES**

### **4.1. Definición de consumidor inmobiliario**

De acuerdo con Carbonell (2018), se entiende por consumidor inmobiliario:

Del otro lado, el consumidor inmobiliario suele ser una persona natural o una persona jurídica que, desconociendo la complejidad de la actividad inmobiliaria, subestima los alcances de la transacción y se somete entonces a un mundo desconocido, donde actúa más por intuición que por conocimiento, por lo cual desea no dejar pasar la oportunidad cuando esta real o aparentemente se le presenta ante sí (p. 107).

### **4.2. Definición de proveedor inmobiliario**

Respecto al proveedor inmobiliario suele ser un agente inmobiliario quien se ve amenazado, por un lado, por la creciente competencia de los agentes inmobiliarios informales y, por otro, por el tradicional desdén de los vendedores, los compradores y demás partícipes del negocio inmobiliario de contactar a uno de ellos para su operación (Carbonell, 2018 p, 178),

El reconocimiento formal del Estado se refiere a su condición de agente inmobiliario, la misma que se logra con su inscripción ante el Registro del Agente Inmobiliario, cuando se cumplen los requisitos legales.

### **4.3. Sobre la regulación los “servicios o productos inmobiliarios” en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

La Protección del Consumidor en Productos o Servicios inmobiliarios, se encuentra regulado en los artículos 76, 77, 78, 79 y 80, contenidos en el Capítulo

IV: “Productos o servicios inmobiliarios” del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### **4.3.1. La regulación del derecho de información en los productos y servicios inmobiliario**

El inciso 2 del art. 76 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece:

El derecho del consumidor a la información obliga al proveedor de productos y servicios inmobiliarios a informar sobre las características sobre el inmueble que está adquiriendo así como a proporcionar toda aquella información que acredite la existencia de autorizaciones municipales, el área del inmueble, el proceso de titulación, habilitación urbana, saneamiento, materiales empleados en la construcción y en los acabados, inscripciones registrales del terreno y declaratoria de fábrica o de edificación, reglamento interno, independización y toda aquella documentación relevante.

En ese sentido, es menester señalar, que se puede delimitar la regulación de los servicios inmobiliarios en tres clases o tipos:

- (i) La regulación del “deber de información” del producto y/o servicio inmobiliario;
- (ii) La regulación del “deber de idoneidad” del proveedor del producto y/o servicio inmobiliario; y,
- (iii) La regulación de las garantías y del servicio de posventa que debe ofrecer el proveedor inmobiliario, obligaciones que se encuentran también dentro de la esfera del “deber de idoneidad” antes mencionado. Por otra

parte, corresponde mencionar también que las relaciones de consumo en las que se encuentren involucrados los productos y/o servicios inmobiliarios, no solamente están sometidas al elenco de disposiciones establecidas en el capítulo.

Adicionalmente a esto, es susceptible también de ser aplicada a dichas relaciones de consumo la regulación general contenida en el Código de Consumo, referida a sus principios, a los criterios para determinación de sanción, a las medidas correctivas que pueden ser aplicadas, a las sanciones aplicables, entre otras (Carbonell, 2018).

#### **4.3.2. La regulación del deber de idoneidad en los productos y servicios inmobiliario**

Adicionalmente al art. 18 del Código del Consumidor, respecto del deber de idoneidad en servicios inmobiliarios, los art. 79 y 80 del mismo, desarrolla regulación de servicios inmobiliarios en el Código de Protección. a ello, la citada regulación reconoce la posibilidad del consumidor de expresar su desaprobación respecto de las condiciones en las que se entrega el inmueble, pudiendo manifestar desde la misma entrega del bien su disconformidad frente a los posibles incumplimientos en los que hubiese podido incurrir el proveedor.

Al respecto, dicha regulación establece no solamente la exigencia para el proveedor del servicio de brindar al consumidor el inmueble adquirido con las características ofrecidas por el proveedor del servicio inmobiliario durante su proceso de venta, lo que incluso puede y debe ser reconocido por el consumidor expresamente al momento en que recibe el bien. (Carbonell, 2018, p. 98)

En ese sentido, se puede afirmar que el deber de idoneidad, ofrece al consumidor la seguridad de poder ejercer su derecho a recibir un bien idóneo, siempre que los presuntos incumplimientos del proveedor se encuentren sustentados en hechos objetivos y no subjetivos del consumidor, es decir, que se pueda acreditar la falta de idoneidad del producto ofrecido bajo criterios técnicos y objetivos, y no sobre la base de la mera percepción y gusto que el consumidor pudiera manifestar sobre algún tipo de acabado del bien entregado (Carbonell, 2018).

#### **4.4. Compraventa ad corpus de bienes inmuebles**

##### **4.4.1. Aspectos generales del contrato de compraventa y la cláusula ad corpus de bienes inmuebles**

Nuestro Código Civil, se ha limitado a establecer en su artículo 1529 al contrato de compraventa como aquel por el cual el vendedor se encuentra obligado a transferir la propiedad de un bien a la otra parte, y el comprador, deberá pagar su precio en dinero; por otro lado, artículo 1534° del Código Civil prescribe: “En la venta de un bien que ambas partes saben que es futuro, el contrato está sujeto a la condición suspensiva de que llegue a tener existencia.”

La cláusula ad corpus, toda vez que en el plano pragmático se estila incluir en una de las cláusulas de los contratos de compraventa de inmuebles esta regulación, mayormente, con el ánimo que los contratantes eviten discrepancias respecto al precio pactado de verificarse una “pequeña” variación en el en la extensión o cabida del bien. Empecemos ubicando el presente punto de análisis desde nuestra legislación civil, en ese sentido el artículo 1577° prescribe:

Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente.

Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.

Es decir, en la compraventa ad corpus el precio no depende de la extensión o cabida del bien, hasta cierta medida. Para ello, es importante identificar el bien o tener una aproximación gráfica o mental del mismo en razón de lo que se quiere o espera recibir por parte del comprador. Esta se convierte en una cláusula de estilo, muy utilizada en los contratos de compraventa de inmuebles, justamente es por ello relevante analizar el impacto de esta cláusula en los contratos de compraventa que celebran las empresas inmobiliarias. Durand (2012),

Finalmente, debemos de señalar, que, el artículo 1390 del código civil patrio, define al contrato por adhesión como aquel en el que “una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar”, concluyéndose sin la intervención alguna por el adherente en la determinación del contenido del contrato. Asimismo, de acuerdo con Durand (2017), señala que: la cláusula de ad corpus si podría considerarse abusiva porque deja en indefensión al consumidor, además es una cláusula en un contrato por adhesión donde el consumidor, donde no hay posibilidad de reflexión y de negociación, no se puede modificar o alegar nada

en contrario, eso coloca al consumidor en una posición de desventaja, de desinformación y por ende de contratante débil.

#### **4.4.2. Aspectos diferenciales de la eficacia en una relación jurídica civil y una relación jurídica de consumo.**

De acuerdo con Durand (2017), señala que: la cláusula de ad puede considerarse abusiva porque deja en indefensión al consumidor, además es una cláusula en un contrato por adhesión donde el consumidor, donde no hay posibilidad de reflexión y de negociación, no se puede modificar o alegar nada en contrario, eso coloca al consumidor en una posición de desventaja, de desinformación y por ende de contratante débil. Realizar una interpretación contraria a los intereses del consumidor, implicaría una contravención a las normas de orden público que tutelan a los débiles, y con ello, dejar de lado el principio de pro consumidor.

Por lo que consideramos, que la cláusula *ad corpus* tiene una naturaleza jurídica única pero con eficacia relativa, ya que, dentro del Derecho Civil, su naturaleza será económica – patrimonial con validez absoluta en una relación particular, en tanto lo resaltante versa sobre el precio fijado, siendo la medida, extensión o cabida, elementos secundarios que no determinan la existencia del mismo – donde las partes celebrantes del contrato de compraventa de bien inmueble establecieron a través de su autonomía privada y libertad contractual el contenido del contrato a través del consentimiento mutuo por la necesidad de contar con esta subcontratación en la transferencia de propiedad. Durand (2017)

No obstante, esto no debería suscitarse dentro de una relación de consumo, es decir, la cláusula *ad corpus* no deberá tener eficacia ni validez

alguna debido a que, el consumidor y proveedor no ostentan el mismo estatus, puesto que, el segundo tiene una posición superior y establece la citada modalidad de compraventa en sus contratos estandarizados de manera abusiva, aun cuando las constructoras contando con un estudio de suelo, la existencia de planos ya proyectados y a la espera de ser ejecutados, varían arbitrariamente el metraje de lo prometido, apoyándose en la cláusula ad corpus como institución justificante de modificación, defraudando al derecho y actuando contra el principio de buena fe contractual.

Por ello, vital importancia tiene recordar que el núcleo esencial dentro de una relación de consumo es la posición que tienen los sujetos que la componen dentro de la materialidad de los hechos, y no dentro de un plano abstracto amparado en la utopía de “paridad contractual”. Además, el entorno globalizado moderno, exige por parte del Estado una mayor protección al consumidor y, por tanto, la socialización de los contratos.

#### **4.5. La responsabilidad civil**

Vidal (2006), señala respecto a la responsabilidad civil, lo siguiente: “los estudios de responsabilidad civil trazan su evolución partiendo del natural instinto de venganza de quien es víctima de un daño, siendo esta la etapa de la venganza privada, (...)” (p. 203), para luego, pasar a una etapa de resarcimiento del mismo, y es ahí cuando el Estado hace su aparición; siendo este establecerá el carácter pecuniario que tiene a resarcir a la víctima del daño ocasionado.

Asimismo, Carbonell (2010), afirma: “La responsabilidad civil consiste en la obligación que recae sobre una persona de reparar el daño que ha causado a otro, sea en naturaleza o en bien por un equivalente monetario, normalmente

mediante el pago de una indemnización de perjuicios” (p. 294). Además, esta puede ser contractual o extracontractual, dependiendo de si existe o no una declaración de voluntad.

#### **4.5.1. Responsabilidad contractual**

Como su término hace referencia, esta deviene de una obligación pre constituida, y se manifiesta ante el incumplimiento de la misma. El vínculo jurídico de las partes, emana del acuerdo de voluntades, dentro de una relación obligacional, por lo que, el carácter volitivo de dicha relación surge de manera espontánea, natural, en consecuencia, la obligación de reparar el daño causado por la inejecución de las prestaciones a cargo de los contratantes. (Bustamante, 1986)

Asimismo, De los Mosos y Soto (2006), afirman lo siguiente:

Tenemos que partir de la idea de que el quebrantamiento de la preexistente relación obligatoria imputable al deudor es la fuente o ratio de la responsabilidad contractual. En ese sentido, como la obligación lleva consigo la ineludible necesidad de su cumplimiento, si el deudor no la cumple por causas que le sean imputables, el Derecho ha de procurar de un modo u otro su efectividad, su cumplimiento forzoso o anormal que, de no poderse alcanzar de otra manera, tiene lugar mediante la indemnización de daños y perjuicios (p. 52)

Por su parte, Carbonell (2010), establece que: “la clase de obligación será de importancia al momento de determinar la responsabilidad

civil contractual. Por ejemplo, la obligación del resultado de la conducta del proveedor recae en una acción o una abstención” (p. 295).

#### **4.5.1.1. Elementos**

##### **a. Antijuricidad**

Se considera que la antijuricidad es uno de los requisitos fundamentales de la responsabilidad civil, en general, sea contractual o extracontractual, por cuanto se entiende que solo nace la obligación de indemnizar cuando se causa daño a otro y otros mediante un comportamiento que no es amparado por el Derecho, por el contravenir una norma imperativa, los principios que conforman el orden público o las reglas de convivencia social que constituyen las buenas costumbres (Taboada Córdova, 2001, p. 36).

##### **b. El daño**

Es el elemento fundamental de la responsabilidad civil. De acuerdo con Taboada (2001), el autor afirma que: “(...) solamente cuando se ha causado un daño se configura jurídicamente un supuesto de responsabilidad civil, produciéndose como efecto jurídico el nacimiento de la obligación legal de indemnizar, bien sea en el ámbito contractual o extracontractual, (...)” (p.53).

Asimismo, “(...) el daño, en su significado más lato, es el actor determinante y fundamenta la responsabilidad civil” (De los Mosos y Soto, 2006, p. 203)

Por su parte, Espinoza (2013), señala respecto al daño, lo siguiente: “el daño no puede ser entendido como la lesión de un interés protegido, por cuanto ello resulta equivoco y sustancialmente impreciso. El daño incide más bien en las consecuencias, aquellos efectos (negativos) que deriva de la lesión del interés protegido” (p. 252).

#### **b.1. Daño patrimonial**

Consiste en el menoscabo, disminución, perjuicio, detrimento, pérdida, como consecuencia, de la lesión del interés protegido, en este caso, de naturaleza económica, material, patrimonial que deberá ser reparada. (Soto, 2015).

#### **c. Nexo causal**

De acuerdo con Córdova (2007): “(...), este requisito es de orden fundamental, en el sentido que, debe existir una “relación de causalidad”, es decir, de antecedente - consecuente entre la conducta antijurídica del autor y el daño causado, pues de lo contrario no existirá responsabilidad civil y no nacerá la obligación de indemnizar” (p. 75).

#### **d. Factor de atribución**

Es la justificación de que, el daño que ha sufrido una persona sea reparado por otra.

**d.1. Dolo:** “(...). En sentido lato significa una idea de mala fe, malicia, fraude, daño. Por ello entendemos como dolo como la voluntad o el ánimo deliberado de la persona del causar el daño,

coincide con el artículo 1318° del Código civil en lo referente al incumplimiento de la obligación” (Taboada, 2001, pág. 86)

**d.2. Culpa:** “La culpa es el fundamento del sistema subjetivo de responsabilidad civil, (emana del art. 1969° del Código Civil) y ante la dificultad de probar la culpa del autor, es decir, dado lo difícil que es conocer el aspecto subjetivo del autor, nuestro ordenamiento ha considerado que es conveniente establecer presunciones de culpabilidad, invirtiendo la carga de la prueba, de tal modo que la víctima ya no estará obligado a demostrar la ausencia de culpa” (Taboada, 2001, pág. 86)

#### **4.5.1.2. Indemnización**

La indemnización de daños y perjuicios está destinada a restablecer el estado de las cosas que se habían tenido en mira al concertar el contrato. “La indemnización, en ese sentido, conlleva una función de equivalencia para equilibrar los intereses económicos en juego. Por eso, los daños y perjuicios no constituyen una nueva obligación, sustitutoria de la obligación original, ello en virtud de la obligación inicial, de la que son un objeto secundario” (Soto, 2015, p. 38).

## **CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

#### **2.1.1. Por su finalidad**

##### **2.1.1.1. Investigación no experimental - básica**

También denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, e incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

#### **2.1.2. Por su profundidad o alcance**

##### **2.1.2.1. Investigación Descriptiva**

Es aquella que consiste en llegar a conocer las situaciones, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

#### **2.1.3. Por su naturaleza**

##### **2.1.3.1. Investigación Documental**

La investigación Documental como una variante de la investigación científica, tiene como objetivo fundamental el análisis de diferentes fenómenos (de orden histórico, psicológico, sociológico, etc.), utiliza técnicas muy precisas, de la documentación existente, que directa o indirectamente, aporta la información.

### **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

#### **2.2.1. Unidad de Análisis**

##### **a. Población**

Resoluciones emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor, y la Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI, respecto a

denuncias como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus.

## b. Muestra

El tipo de muestreo es no probabilístico debido a que se hará un análisis a fondo de los criterios de las Resoluciones de INDECOPI, Comisión de Protección al Consumidor, y la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en primera y segunda instancia respectivamente, de las denuncias contra inmobiliarias, como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus, en el periodo del 2012 al 2016.

Tabla 1 *Resoluciones de INDECOPI: deber de idoneidad y cláusula ad corpus en contratos de compraventa con inmobiliarias.*

EXPEDIENTE	PRIMERA INSTANCIA	SEGUNDA INSTANCIA
N.º 2573-2012/CPC- INDECOPI	Resolución N.º 233- 2013/CC2-INDECOPI	Resolución N.º 900- 2014/SPC-INDECOPI
N.º 2715-2012/CPC- INDECOPI	Resolución N.º 370- 2013/CPC-INDECOPI	Resolución N.º 878- 2014/SPC-INDECOPI
N.º 0198-2014/CC2- INDECOPI	Resolución N.º 2291- 2014/CC2-INDECOPI	Resolución N.º 1233- 2015/SPC-INDECOPI
N.º 443-2015/CC2- INDECOPI	Resolución N.º 2139- 2015/CC2-INDECOPI	Resolución N.º 2320- 2016/SPC-INDECOPI

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

### 2.3.1. Técnica de recolección de datos

La técnica empleada para la recolección de datos fue la siguiente:

- **Fichaje:** Técnica idónea para la recolección de información teórica en la doctrina y criterios en las Resoluciones de INDECOPI.

### 2.3.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos empleados para la aplicación de la técnica de recolección fueron las siguientes:

- **La ficha bibliográfica:** instrumento necesario para la recopilación de la información necesaria para la conformación de las bases teóricas de la presente tesis.
- **La ficha de parafraseo:** instrumento necesario para conceptualizar mediante proceso volitivo del autor, las consideraciones interpretaciones asumidas al momento del análisis interpretativo de la muestra de estudio.

### 2.3.3. Métodos de análisis de datos

#### - Método Deductivo

Se utilizó en la elaboración de la hipótesis, para luego obtener la solución del planteamiento de problema.

#### - Método Inductivo

Este método se utilizó para determinar los principios relacionados a la vulneración del deber de idoneidad regulados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**- Método Analítico**

El cual permitirá procesar la información idónea y necesaria para el desarrollo de las bases teóricas en correlato a cada una de las variables.

**- Método Sintético.**

La recolección de información doctrinaria, para la presente investigación se plasmó luego de analizarla, este método también se utilizó al estudiar la normativa respectiva los principios, deber de idoneidad, derecho del consumidor y contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus.

**2.3.4. Instrumentos de análisis de datos**

Los instrumentos utilizados para el análisis de los datos recopilados son los siguientes:

- **La guía de análisis documental:** instrumento necesario e idóneo para el análisis detallado de la información procesada a partir de la aplicación de las técnicas en la muestra seleccionada.
- **La guía de análisis de casos:** instrumento necesario e idóneo para el análisis detallado de la información procesada a partir de la aplicación de la técnica de análisis los criterios de las Resoluciones de INDECOPI, Comisión de Protección al Consumidor, y la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en primera y segunda instancia respectivamente, de las denuncias contra inmobiliarias, como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus, en el periodo del 2012 al 2016.

## 2.4. Procedimiento

El procedimiento para el correcto tratamiento de análisis de datos recopilados será detallado a continuación:

- Se realizó la técnica del análisis-síntesis; descartando aquella información incompleta, ambigua o defectuosa. Luego de recabada la información en las fuentes aludidas en el punto precedente, se administrará la data pertinente con los instrumentos consignados: La ficha bibliográfica y la ficha de parafraseo
- Se efectuó la interpretación de los resultados.
- Se elaboró la comprobación y verificación de la hipótesis.
- Se estableció conclusiones y recomendaciones.

## 2.5. Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se consideró los aspectos éticos, ya que, se utilizó el formato APA para la selección y empleo doctrinario y normativo para posteriormente realizar las bases teóricas, el mismo que fue corroborado a efectos de garantizar los lineamientos de la investigación y la contribución a la misma; todo ello en cumplimiento y respeto del formato de tesis Universidad Privada del Norte.

## CAPÍTULO 3. RESULTADOS

**3.1. Respecto al objetivo específico:** “Identificar de acuerdo a la legislación y la doctrina, los principios relacionados a la vulneración del deber de idoneidad, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus”.

### 3.1.1. Aplicación del instrumento: “Guía de análisis documental”

**Tabla 2 Análisis de normativa nacional - Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.° 29571) y análisis doctrinal**

Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.° 29571):	Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.° 29571):
<p><b>Artículo 18. Idoneidad</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p><b>Artículo V Principios:</b></p> <p><b>1. Principio de Soberanía del Consumidor.</b></p> <p>Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.</p> <p><b>2.- Principio Pro Consumidor.</b></p> <p>En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.</p>

<p>responsabilidad al proveedor frente al consumidor.</p>	<p><b>3. Principio de Transparencia.</b></p> <p>En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.</p> <p><b>4. Principio de Corrección de la Asimetría.</b></p> <p>Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.</p> <p><b>6. Principio de Protección Mínima.</b></p> <p>El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.</p>
<p><b>De acuerdo con la doctrina:</b></p>	<p><b>De acuerdo con la doctrina:</b></p>

<p><b>Idoneidad:</b></p> <p>La finalidad es la de un bien que sirva para lo que está hecho. Sin embargo, es muy importante tener en cuenta los requerimientos del consumidor al momento de comprar, cuando este los ha hecho expresos (Giraldo, A. 2014, p. 57).</p> <p>Se trata, entonces, de que los consumidores dispongan de la mejor información posible, para estar así en capacidad de tomar mejores decisiones de consumo. Y el sistema de protección al consumidor busca que ello ocurra, esencialmente, a través de dos principios o reglas de juego: el principio de información y el principio de idoneidad (Cavero, 2016, p. 38).</p> <p>La idoneidad es la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende 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 (Bullard, 2019, p. 286).</p>	<p><b>Artículo V Principios:</b></p> <p><b>1. Principio de Soberanía del Consumidor.</b></p> <p>Se le debe brindar información relevante, necesaria y útil para que este pueda tomar la decisión libre en base a la debida información que debe tener. A fin de que sea el consumidor quien oriente a las mejoras de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos en el mercado con ayuda de sus decisiones. Para un mejor entender, la permanencia de un producto en el mercado va a depender del constante consumo que realice el consumidor o usuario. Entonces, si el consumidor o usuario no realiza tal uso o consumo, se presume que el producto ofertado en el mercado no satisface sus necesidades, lo que generará que el proveedor del producto mejore la calidad del producto a gusto de los consumidores o usuarios (Carbonell, 2010, p. 65).</p> <p><b>2.- Principio Pro Consumidor.</b></p> <p>En razón de este principio, el Estado actuará, ejerciendo una protección especial al consumidor o usuario, en relación a los contratos de consumo; especialmente a dos tipos contractuales como son los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación ejerciendo una protección especial, debido este siempre es la parte más débil, por lo</p>
---	---

tanto, se encuentra vulnerable respecto al proveedor (Carbonell, 2010, p. 66).

### **3. Principio de Transparencia.**

En razón de este principio, los proveedores tienen la obligación de permitir el acceso total a la información de los productos o servicios que ofrecen a los consumidores, a fin de evitar que el consumidor sea engañado por publicidad falsa, o por la carencia de información relevante y veraz. Asimismo, busca que se tenga acceso a información real, adecuada y suficiente para tomar la decisión de adquirir o no el producto (Linares, 2017, p. 70).

### **4. Principio de Corrección de la Asimetría.**

El Estado, bajo esta potestad, reconociendo la vulnerabilidad y actuará corrigiendo estas prácticas, indebidas, por parte de los proveedores que pretendan aprovecharse de todas las distorsiones que se generen debido a la asimetría. INDECOPI es la autoridad con competencia principal y de alcance nacional para conocer las presuntas contravenciones de los consumidores comprendidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, imponiendo las sanciones y medidas correctivas del caso (Sánchez, 2015, p. 68).

### **6. Principio de Protección Mínima.**

	<p style="text-align: right;"><small>EXPEDIENTE N° 2573-2012/CPC</small></p> <p>Este principio tiene dos perspectivas en su aplicación: la primera referida a que lo establecido en el Código es lo mínimo que los proveedores y consumidores deben respetar a nivel normativo; así, deja abierta la posibilidad de que otras entidades o sujetos establezcan normas específicas para diferentes tipos de relaciones comerciales o situaciones. La segunda perspectiva, se refiere a la irrenunciabilidad de los derechos y obligaciones establecidos en el Código (Linares, 2017, p. 14).</p>
--	--

**3.2. Respecto al objetivo específico:** “Analizar cómo resolvió el INDECOPI, las denuncias de los consumidores debido a la vulneración del deber de idoneidad, contenido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa ad corpus de bienes inmuebles, en el periodo 2012-2016”.

**3.2.1. Aplicación de instrumento: “Guía de análisis de casos” - bienes inmuebles futuros**

**Tabla 3 Expediente N.° 2573-2012/CPCP-INDECOPI** EXPEDIENTE N.° 2573-2012/CPC

<p><b>PROCEDENCIA:</b> COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N°2</p> <p><b>DENUNCIANTE:</b> LUIS ALBERTO LÓPEZ DE CASTILLA BADO.</p> <p><b>DENUNCIADA:</b> CONSTRUCTORA INMOBILIARIA RISCHMÖLLER S.A.C.</p> <p><b>MATERIA:</b> IDONEIDAD.</p>	
<p><b>Primera Instancia:</b></p> <p>Resolución N.° 233-2013-CPC-INDECOPI</p>	<p><b>Segunda Instancia:</b></p> <p>Resolución N.° 900-2014/SPC-INDECOPI</p>
<p>El 15 de octubre de 2012, el señor López de Castilla denunció a la Constructora, por presunta infracción a la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, indicando:</p> <p>El 29 de abril de 2010, suscribió con la Constructora el Contrato de Compraventa de bien futuro, correspondiente al departamento N.° 701 y estacionamiento N.° 70, ubicados en Avenida Paseo de la República N.° 6247, 6249, 6251, 6253 y 6255, Urbanización San Antonio, distrito de Miraflores.</p> <p>En el referido Contrato de Compra Venta, la Constructora estableció que los inmuebles serían entregados el 30 de abril de 2012 y que el área aproximada del departamento era de 64.40 m<sup>2</sup>, con las medidas perimétricas, diseño interior y distribución detallados en el plano que se adjuntó.</p> <p>Al acudir e inspeccionar el avance de la obra, el Sr. López Castilla se percató de que la denunciada había reducido su departamento a 61.65 m<sup>2</sup>.</p> <p>El señor López de Castilla solicitó:</p> <p>(i) La sanción a la denunciada. (ii) El resarcimiento por cada día de atraso en la entrega pactada del bien, con una suma equivalente al alquiler mensual de un inmueble ubicado en el distrito de Miraflores. (iii) El pago de las costas y costos del procedimiento.</p>	<p><b>Análisis de la Sala:</b></p> <p><u>Sobre la variación del área del departamento:</u></p> <p>En el Contrato señalaba que las medidas del departamento eran aproximadas y que la compraventa se realizaba ad corpus;</p> <p>Asimismo, la denunciada, estableció que las modificaciones al área de su departamento fueron efectuadas en base a un análisis técnico legal y dentro de la tolerancia normalmente aceptada. Asimismo, si bien se redujo el área del departamento del señor López de Castilla, ésta continuaba siendo parte del edificio (ascensor);</p> <p>En el presente caso se ha verificado que la Constructora entregó al denunciante un departamento que tenía como área 61,90 m<sup>2</sup> pese a que en el contrato se estableció que las medidas del departamento serían de 64,40 m<sup>2</sup>, lo que significa una diferencia de 2.5 m<sup>2</sup> respecto de los 64,40 m<sup>2</sup> ofrecidos.</p> <p>Dicha diferencia equivale al 3.881% del valor del departamento adquirido (US \$ 57, 960,00) por lo que corresponde la devolución de la suma de US \$ 2, 249 4 por los metros cuadrados dejados de recibir.</p> <p>En ese sentido, corresponde ordenar como medida correctiva que la Constructora devuelva el dinero pagado por el denunciante por los metros cuadrados dejados de recibir en su departamento, el cual asciende a US \$ 2, 249 4, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.</p>

<p><b>Descargo de la inmobiliaria:</b></p> <p>El 16 de noviembre de 2012, la Constructora presentó su escrito de descargos señalando que:</p> <p>(i) El 29 de abril de 2010, suscribió con el denunciante un Contrato de compraventa de bien futuro y que se realizaba ad corpus;</p> <p>(ii) El denunciante adquirió la propiedad de un departamento y un estacionamiento que se constituían en el interior del Edificio Multifamiliar, de propiedad de la Constructora; cuyas características iniciales constaron preliminarmente en el Anteproyecto de Obra aprobado por la Municipalidad de Miraflores.</p> <p>(iii) En el contrato como en el Anteproyecto se estableció que el departamento tendría un área de 64.40 m<sup>2</sup> aproximadamente. No obstante, en el contrato también se señaló que el denunciante declaraba conocer y aceptar que las áreas, medidas y linderos finales de los inmuebles materia de compraventa estaban sujetas a la terminación de la obra y certificado de finalización de obra u documento otorgado por la Municipalidad correspondiente.</p> <p>(iv) Asimismo, refirió que a la fecha no hay certeza de lo alegado por el denunciante en la medida que aún no hay conformidad de obra aprobada por la Municipalidad de Miraflores.</p>	
<p><b>Análisis sobre el deber de idoneidad (art. 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor):</b></p> <p>En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el</p>	<p><b>Daño:</b></p> <p>La Sala advierte que tal situación generó un daño al denunciante en tanto este se vio impedido de disfrutar y utilizar 2.5 m<sup>2</sup> del área de su departamento, y de contar con un vestíbulo de entrada en el mismo.</p>

<p>mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa al consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.</p>	<p>Por otro lado, esta Sala considera que la denunciada obtuvo un beneficio ilícito en la comisión de la conducta infractora, siendo que este consistió en el ahorro obtenido en la construcción e implementación del área prometida al señor López de Castilla en el contrato y en los planos del departamento.</p>
<p><b>Revisados los medios probatorios ofrecidos por las partes, la Comisión verifica que:</b></p> <p>El 29 de abril de 2010, las partes suscribieron la compraventa de bienes futuros respecto al departamento N.º 701 y estacionamiento N.º 70 del Edificio Multifamiliar ubicados en la Avenida Paseo de la República N.º 6247, 6249, 251, 6253 y 6255, Urbanización San Antonio, distrito de Miraflores.</p> <p>En el referido contrato, la Constructora informó al denunciante que las características de los inmuebles constaban en los planos de arquitectura del Anteproyecto de Obra aprobado por la Municipalidad de Miraflores.</p> <p>Respecto al departamento N° 701, las partes acordaron que éste tendría un área de 64.40 m<sup>2</sup> aproximadamente. Asimismo, el denunciante declaró conocer que el área y linderos del inmueble aún se definirían cuando se terminara la obra y la Municipalidad de Miraflores certificara la finalización de obra.</p> <p>Cabe precisar que si bien la denunciada informó al señor López de Castilla que el departamento N.º 701 tendría un metraje de 64.40 m<sup>2</sup>, también le señaló que ese metraje era una medida aproximada, en tanto el definitivo se establecería cuando</p>	<p><b>Pronunciamiento:</b></p> <p><b>PRIMERO:</b> Revocar la Resolución 233-2013/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Luis Alberto López de Castilla Bado contra Constructora Rischmöller S.A.C por haber entregado al denunciante un departamento con un área menor a la ofrecida; y, reformándola, declarar fundado este extremo de la denuncia.</p> <p><b>TERCERO:</b> Ordenar a Constructora Rischmöller S.A.C como medida correctiva que cumpla con devolver el dinero pagado por el denunciante por los metros cuadrados dejados de recibir en el departamento adquirido, el cual asciende a un total de US \$ 2 249,4, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución</p> <p><b>QUINTO:</b> Sancionar a Constructora Rischmöller S.A.C. con 3 UIT, en tanto entregó el departamento con un área menor a la ofrecida.</p>

<p>terminara la obra, lo que no se verifica que hubiera ocurrido.</p> <p>Por las consideraciones expuestas, la Comisión concluye que aun cuando la denunciada informo al denunciante una medida aproximada para su departamento, no ha quedado acreditado que la Constructora hubiera reducido el metraje aproximado correspondiente al departamento del denunciante, de 64.40 m2 a 61.65 m2. Cabe precisar que el denunciante no ha presentado medio probatorio que acreditara lo alegado ni siquiera que se hubiera finalizado la obra y que la Municipalidad hubiera certificado la obra con un metraje menor.</p>	
<p><b>Pronunciamiento:</b></p> <p>Se declaró INFUNDADA la denuncia presentada por el señor Luis Alberto López de Castilla en contra de Rischmöller S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría reducido el área del departamento adquirido por el señor Luis Alberto López de Castilla, sin su consentimiento.</p>	

**Tabla 4 Expediente N.°443-2015/CC2-INDECOPI**

**PROCEDENCIA:** COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.° 2  
SEDE CENTRAL

<p><b>DENUNCIANTE:</b> CARLOS FRANCISCO ALBORNOZ JIMÉNEZ (EL SEÑOR ALBORNOZ)</p> <p><b>DENUNCIADO:</b> INVERSIONES WIXAL S.A.C. (WIXAL)</p> <p><b>MATERIA:</b> PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, DEBER DE IDONEIDAD, MEDIDAS CORRECTIVAS, GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN, COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>ACTIVIDAD:</b> ACTIVIDADES INMOBILIARIAS</p>	
<p><b>Primera Instancia:</b></p> <p>Resolución N.º 2139-2015-CPC-INDECOPI</p>	<p><b>Segunda Instancia:</b></p> <p>Resolución N.º 2320-2016/SPC-INDECOPI</p>
<p>El 21 de abril de 2015, el señor Albornoz denunció a Inversiones Wixal en atención a:</p> <p>(i) El día 25 de abril de 2014, celebró con la denunciada un “Contrato de Compraventa” a través del cual adquirió el Departamento N.º 503 (Unidad Inmobiliaria 21) y Estacionamiento N.º 6 del “Proyecto Multifamiliar La Estrella de Ate”, ubicados en la Av. La Industria, Manzana D, Lote 40, Fundo La Estrella, distrito de Ate.</p> <p>(ii) En el referido contrato se estableció que el inmueble adquirido por el denunciante tendría un área total de 103.58 m<sup>2</sup>.</p> <p>(iii) Solicitó la verificación del metraje del Departamento, constatando que este Tenía un área de 93.53 m<sup>2</sup>, evidenciándose que fue reducida unilateralmente en relación al área establecida en el contrato.</p> <p>El 06 de abril de 2015, el Sr. Albornoz envió un correo electrónico al Gerente de la empresa Denunciada solicitando la devolución del monto equivalente a la diferencia del metraje, el cual no fue respondido.</p> <p>El señor Albornoz solicitó:</p> <p>(i) Se ordene en calidad de medida correctiva que se ordene la devolución del monto pagado en exceso que asciende a la suma de S/ 17,171.40, considerando el pago por el metraje al momento de la compra y el interés que pagó por el préstamo contratado con el Banbif.</p>	<p><b>Análisis de la Sala:</b></p> <p>De la revisión de la Minuta del Contrato de Compraventa de bien inmueble futuro del 25 de abril de 2015, debidamente suscrito por las partes, se aprecia en la cláusula segunda que Inversiones Wixal vendió a los denunciantes el Departamento N.º 503 y estacionamiento N.º 6 que tendría un área ocupada y techada de 103.58 m<sup>2</sup>.</p> <p>El denunciante a efectos de acreditar la infracción denunciada presentó copia del “Informe sobre las dimensiones de la Unidad Inmobiliaria 21” suscrito por la Arquitecta Ana María Itoh Tsuzuk (CAP N.º 2521) y plano A-01, en el cual se concluyó que el área ocupada y techada del departamento vendido es de 93.53 m<sup>2</sup>, existiendo una diferencia de 9.47 m<sup>2</sup>, en relación a lo consignado en la Partida Registral.</p> <p>Se encuentra acreditado que el área ocupada y techada del bien inmueble del señor Albornoz es de 93.53 m<sup>2</sup>, conforme al diagrama consignado en el Plano A-01 elaborado en el informe presentado por el denunciante.</p> <p>Que, Inversiones Wixal alegó en su recurso de apelación que en la cláusula cuarta del contrato de compraventa se indicó que la venta del inmueble se realizaba ad corpus y que entre el valor de los bienes futuros que se transfieren y el precio pactado</p>

<p><b>Descargo de la inmobiliaria:</b></p> <p>En el contrato suscrito con el denunciante se indicó de manera clara el área del bien adquirido y el precio correspondiente al mismo. Así, al momento de la entrega del inmueble, el señor Albornoz no realizó ninguna observación respecto a su disconformidad con el metraje del Departamento.</p> <p>(ii) De acuerdo con el plano A-03, plano de conformidad de obra y declaratoria de fábrica, que cuentan con el sello de la Municipalidad Distrital de Ate, se aprecia que el metraje del inmueble es de 103 m<sup>2</sup>, lo cual se condice con el plano I-02, plano de independización, y con el plano U01, plano de ubicación del inmueble, los que se encuentran en el archivo de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.</p>	<p>EXPEDIENTE N° 2573-2012/CPC</p> <p>existía equivalencia, y de presentarse alguna diferencia, se hacen de ella mutua gracia y recíproca donación, renunciando a cualquier acción y/o excepción, por lo que el denunciante conocía que adquiriría un bien inmueble a futuro, lo cual no implica que actuó negativamente.</p> <p>Sobre el particular, cabe señalar que, si el proveedor inmobiliario informa que el bien inmueble tendrá determinada medida, este tiene la obligación de entregarle un inmueble con el metraje ofrecido; lo contrario, implicaría una afectación al deber de idoneidad, conforme se ha acreditado en el presente caso. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad <i>ad corpus</i>, figura legal que se encuentra recogida el artículo 1577° del Código Civil. Asimismo, al margen de si el bien aún se encuentra pendiente de construcción (en planos) o si este ya se encuentra edificado de manera previa a la compra, no se puede exigir al consumidor que compruebe las medidas exactas de un bien pues el consumidor siempre tendrá la legítima confianza de que recibirá el mismo en base al metraje que proveedor le informó.</p> <p>En ese sentido, las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular (un terreno accidentado, por ejemplo), pactar una venta <i>ad corpus</i> encuentra su razón de ser, más no en la actualidad y sobre un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor.</p>
<p><b>Análisis sobre el deber de idoneidad:</b></p> <p>En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del</p>	<p><b>Pronunciamiento:</b></p> <p><b>PRIMERO:</b> Confirmar la Resolución 21392015/CC2 del 26 de noviembre de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia</p>

<p>defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.</p>	<p><sup>EXPEDIENTE N° 2573-2012/CPC</sup> interpuesta por el señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez contra Inversiones Wixal S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que entregó al denunciante un inmueble con un metraje menor al pactado en el contrato de compra venta.</p>
<p><b>Revisados los medios probatorios ofrecidos por las partes, la Comisión verifica que:</b></p> <p>Ante tal disyuntiva y a efectos de contar con mayores elementos de juicio para resolver la denuncia presentada por el señor Albornoz, se requirió al Ministerio de Vivienda, información respecto a la diferencia de metraje en el inmueble del señor Albornoz, el cual fue atendido mediante un Informe Técnico.</p> <p>Obra de fojas 132 al 134, el Informe Técnico emitido por la “Dirección General de Políticas y Regulación en Vivienda y Urbanismo” del Ministerio de Vivienda, a través del cual dicha entidad pública comunicó lo siguiente: ha quedado acreditado que el área “ocupada” y “techada” del inmueble del señor Albornoz es de 93.53 m<sup>2</sup>, conforme al diagrama (Plano A01) elaborado por la Arquitecta Verificador Común Ana María Itoh Tsuzuki, documento presentado por el denunciante en calidad de medio probatorio.</p> <p>La existencia de responsabilidad administrativa por parte de Wixal en tanto entregó el inmueble adquirido por el señor Albornoz con un metraje menor al ofrecido.</p> <p>Con relación al referido defecto, el beneficio ilícito obtenido por Wixal se encuentra constituido por el ahorro obtenido como producto de no haber contado con el personal capacitado y calificado para realizar los controles de calidad y otros que hubieran resultado adecuados a efectos de entregar el inmueble adquirido por el denunciante conforme a las características pactadas en el contrato de compraventa.</p>	<p><b>SEGUNDO:</b> Confirmar la Resolución 21392015/CC2, en el extremo que ordenó a Inversiones Wixal S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez el monto correspondiente a la diferencia de metraje verificada entre el inmueble ofrecido (103.58 m<sup>2</sup>) y el efectivamente entregado (93.53 m<sup>2</sup>) el cual deberá ser calculado con un informe sustentado por un perito tasador debiendo incluir los intereses legales que correspondan calculados desde la fecha de cancelación del inmueble hasta el día en que se haga efectiva dicha devolución. Cabe precisar que el referido informe deberá contar con la aprobación del señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez y el costo de ello correrá por cuenta de Inversiones Wixal S.A.C.</p> <p><b>TERCERO:</b> Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que ordenó a Inversiones Wixal S.A.C., en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con realizar la rectificación de la independización del departamento del señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez en el cual se verifique que el referido inmueble cuenta con un área ocupada y techada de 93.53 m<sup>2</sup>.</p>
<p><b>Daño al consumidor:</b></p>	<p><b>CUARTO:</b> Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que sancionó a Inversiones Wixal S.A.C. con</p>

<p>Se ha evidenciado el daño generado al señor Albornoz, en tanto recibió el inmueble adquirido con un metraje menor al pactado con la empresa denunciada, lo que le generó un perjuicio económico toda vez que la reducción del área del inmueble representa una disminución en su valor comercial.</p>	<p>EXPEDIENTE N° 2573-2012/CPC. una multa seis (6) UIT, por la entrega de un departamento con un área menor a la ofrecida.</p>
<p><b>Pronunciamiento:</b></p> <p><b>PRIMERO:</b> Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez contra Inversiones Wixal S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada entregó al señor Albornoz un inmueble con metraje menor al pactado en el contrato de compraventa.</p> <p><b>TERCERO:</b> Ordenar a Inversiones Wixal S.A.C., en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor Albornoz el monto correspondiente a la diferencia de metraje verificada entre el inmueble ofrecido (103.58 m<sup>2</sup>) y el efectivamente entregado (93.53 m<sup>2</sup>) el cual deberá ser calculado con un “informe sustentado” por un perito tasador debiendo incluir los intereses legales que correspondan calculados desde la fecha de cancelación del inmueble hasta el día en que se haga efectiva dicha devolución. Cabe precisar que el referido informe deberá contar con la aprobación del denunciante y el costo de ello correrá por cuenta de Wixal.</p> <p><b>CUARTO:</b> Ordenar a Inversiones Wixal S.A.C., en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con realizar la rectificación de la independización del departamento del señor Albornoz en el cual</p>	<p><b>QUINTO:</b> Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que condenó a Inversiones Wixal S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez.</p> <p><b>SEXTO:</b> Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Inversiones Wixal S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.</p>

<p>se verifique que el referido inmueble cuenta con un área “ocupada” y “techada” de 93.53 m<sup>2</sup>.</p> <p><b>QUINTO:</b> Sancionar a Inversiones Wixal S.A.C. con 7 UIT (6 UIT por la entrega de un departamento con un área menor de la ofrecida y 1 UIT por falta de respuesta al correo electrónico remitido por el denunciante).</p> <p><b>SEXTO:</b> Disponer la inscripción de Inversiones Wixal S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>	<p>EXPEDIENTE N° 2573-2012/CPC</p>
---	------------------------------------

**Tabla 5 Expediente N.º198-2014-CC2-INDECOPI**

<p><b>PROCEDENCIA:</b> COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR-SEDE LIMA SUR N.º 2</p> <p><b>PROCEDIMIENTO:</b> DE PARTE</p> <p><b>DENUNCIANTES:</b> MIGUEL GUSTAVO BEGUÉ ITURRIZAGA - PATRICIA CECILIA CÁCERES NÚÑEZ</p> <p><b>DENUNCIADA:</b> SHAMROCK DEL PERÚ S.A.C.</p> <p><b>MATERIA:</b> IDONEIDAD</p> <p><b>ACTIVIDAD:</b> ACTIVIDADES INMOBILIARIAS</p>
---

<p align="center"><b>Primera Instancia:</b></p> <p align="center">Resolución N.º 2291-2014-CC2-INDECOPI</p>	<p align="center"><b>Segunda Instancia:</b></p> <p align="center">Resolución N.º 1233-2015/SPC-INDECOPI</p>
<p>En julio de 2010, el denunciante separó el bien futuro constituido por el departamento N.º F-301, con un metraje de 142 m<sup>2</sup> Calle Los Apaches N.º 170, distrito de Santiago de Surco, por un precio de US \$ 167 000,00, abonando US \$ 30 000,00 por concepto de separación;</p> <p>Una vez cancelada la cuota inicial, suscribió con la denunciada un documento en el cual se consignó que, el bien inmueble materia de denuncia tendría un metraje de 138 m<sup>2</sup> a lo cual accedió para no perder las cantidades abonadas en concepto de adelanto y cuota inicial;</p> <p>El 12 de agosto de 2010, firmó el contrato de compraventa de bien futuro sobre el citado inmueble, que fue entregado el 22 de diciembre de 2011.</p> <p>El 16 de enero de 2014, la Inmobiliaria le envió una adenda al contrato de compraventa, que contenía una corrección a las medidas del departamento, pasando de 138 m<sup>2</sup> (tamaño que pertenece a otro modelo de departamento) a 136.09 m<sup>2</sup>.</p>	<p><b>Análisis de la Sala:</b></p> <p>Se analizará la entrega de un departamento que contaba con un metraje de 136,09 m<sup>2</sup> pese a que en el contrato se establecía que el metraje ascendía a 138 m<sup>2</sup>.</p> <p>No obstante, conforme se ha desarrollado en un anterior pronunciamiento, para efectos de las normas de protección al consumidor, no resulta idóneo que un proveedor ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas.</p> <p>Ello, en tanto, un consumidor adquiere un departamento motivado no sólo por las características que puede tener sino por sus dimensiones siendo el tamaño (metraje) una característica esencial del inmueble que se desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, será un elemento importante para adoptar una decisión de consumo o no.</p>
<p><b>Descargo de la inmobiliaria:</b></p> <p>Mediante escrito del 13 de marzo de 2014, la Inmobiliaria presentó sus descargos manifestando lo siguiente:</p> <p>(i) El 25 de julio de 2010, los denunciados solicitaron una proforma del departamento modelo A-2, departamento M-301 de 142 m<sup>2</sup> aproximadamente, el cual era un departamento distinto al que adquirieron finalmente;</p> <p>(ii) también se les ofreció el departamento F-301 de 138 m<sup>2</sup>, inmueble que decidieron adquirir; por el que suscribieron el contrato de compraventa de bien futuro el 31 de julio de 2010;</p>	<p>En tal sentido, si el proveedor informa que el bien tendrá determinada medida, este tiene la obligación de entregarle un inmueble con el metraje ofrecido; lo contrario, implicaría una afectación al deber de idoneidad. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad ad corpus, figura legal que se encuentra recogida el artículo 1577º del Código Civil.</p> <p>Asimismo, al margen de si el bien aún se encuentra pendiente de construcción (en planos) o si este ya se encuentra edificado de manera previa a la compra, no se puede exigir al consumidor que compruebe las medidas exactas de un bien pues el consumidor siempre tendrá la legítima confianza de que recibirá el mismo en base al metraje que proveedor le informó.</p> <p>En ese sentido, atendiendo las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas</p>

<p>(iii) la Cláusula Tercera del contrato estipulaba los límites de tolerancia en la variación del metraje del inmueble; siendo que el departamento entregado se encontraba dentro de los mismos; y,</p> <p>(iii) el 16 de enero de 2014, los denunciante asistieron a la reunión pactada con la arquitecta de su representada, Karen Vilca, quien les explicó que el área del departamento había variado de 138 m<sup>2</sup> a 136 m<sup>2</sup>, razón por la cual debían suscribir la adenda aclaratoria respectiva.</p>	<p>EXPEDIENTE N° 2573-2012/CPC</p> <p>o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular (un terreno accidentado, por ejemplo), pactar una venta ad corpus encuentra su razón de ser, mas no en la actualidad y sobre un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor.</p> <p>Es importante tener en cuenta el mercado inmobiliario, el consumidor está en una situación de desventaja y de debilidad estructural frente a las empresas constructoras que, por su propia naturaleza, están en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble que será objeto de transacción; por lo que interpretar la cláusula ad corpus en contra de los intereses del consumidor implica una contravención al principio de protección mínima establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y significa no reconocer en esencia la posición de debilidad del consumidor al interior de un contrato en el mundo real y concreto de las transacciones inmobiliarias.</p> <p>En tal sentido, lo que se analizó en la presente resolución es la correspondencia entre la expectativa de los denunciante y lo que recibieron por parte del proveedor, ello en el marco del deber de idoneidad.</p>
<p><b>Pronunciamento:</b></p> <p>Se declaró <b>INFUNDADA</b> la denuncia contra la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a entregar a los denunciante un departamento con dimensiones diferentes a las acordadas;</p> <p>Se <b>DENEGÓ</b> las medidas correctivas solicitadas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.</p>	<p><b>Daño:</b></p> <p>La Sala advierte que tal situación generó un daño a los denunciante al haber vulnerado sus expectativas de recibir un inmueble con las características pactadas, viéndose impedidos de disfrutar y utilizar los 1,91m<sup>2</sup> del área de más que hubiera tenido su departamento.</p> <p>Por otro lado, la denunciada causó un daño al mercado, toda vez que generó desconfianza en los consumidores de este tipo de productos respecto de las ofertas de bienes y servicios en este rubro.</p>

EXPEDIENTE N° 2573-2012/CPC

	<p><b>Pronunciamiento:</b></p> <p><b>PRIMERO:</b> Revocar la Resolución 22912014/CC2 de fecha 16 de octubre de 2014 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N.º 2 en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por los señores Miguel Gustavo Begué Iturrizaga y Patricia Cecilia Cáceres Núñez contra Shamrock del Perú S.A.C. por haber entregado a los denunciantes un departamento con un área menor a la ofrecida; y, reformándola, declarar fundado este extremo de la denuncia.</p> <p><b>SEGUNDO:</b> Ordenar a Shamrock del Perú S.A.C. como medida correctiva que cumpla con devolver el dinero pagado por los denunciantes por los metros cuadrados dejados de recibir en el departamento adquirido, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.</p> <p><b>TERCERO:</b> Sancionar a Shamrock del Perú S.A.C. con 2 UIT, en tanto entregó el departamento con un área menor a la ofrecida.</p> <p><b>CUARTO:</b> Condenar a Shamrock del Perú S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de los denunciantes.</p>
--	--

**3.3.2. Aplicación de instrumento: “Guía de análisis de caso” - bien inmueble (construido)**

**Tabla 6 Expediente N.º 2715-2012/CC2-INDECOPI**

<p><b>PROCEDENCIA:</b> COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N°2  <b>DENUNCIANTE:</b> CARMEN MARÍA DEL ROSARIO BEJARANO FLORES  <b>DENUNCIADA:</b> CONSTRUCTORA NUEVA ACRÓPOLIS S.A.C.  <b>MATERIA:</b> IDONEIDAD</p>	
<p><b>Primera Instancia:</b> Resolución N.º 370-2013-CPC-INDECOPI</p>	<p><b>Segunda Instancia:</b> Resolución N.º 878-2014/SPC-INDECOPI</p>

<p>El 6 de noviembre de 2012, la señora Bejarano presentó una denuncia contra la Constructora por presunta infracción a la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:</p> <p>El 29 de octubre de 2011, la denunciante, adquirió de la denunciada el Departamento N.º 301 del Edificio ubicado en Calle La Begonia N.º 154-152, Urbanización Los Sauces, Surquillo, por el monto de S/. 295 000,00, siendo que el mismo estaba completamente construido y sólo se encontraban pendientes algunos acabados.</p> <p>Según lo informado por la Constructora y de acuerdo a lo señalado en la minuta del contrato de compraventa celebrado entre las partes, el inmueble contaba con un área de 110 m<sup>2</sup>. No obstante ello, al apersonarse a la Municipalidad de Surquillo con la finalidad de efectuar el pago de los tributos municipales a su cargo en febrero de 2012, verificó que en la Declaración Jurada de Autovalúo emitida por dicha institución se consignaba que el mencionado inmueble contaba con un área de 99,57 m<sup>2</sup>.</p> <p>Posteriormente, contrató los servicios de un ingeniero civil para que realizara la medición del inmueble, determinando que el área era de 101.10 m<sup>2</sup>. De otro lado, en la Partida Registral del inmueble emitida por Registros Públicos se indica que el departamento tiene un área de 99,565 m<sup>2</sup>.</p> <p>La señora Bejarano solicitó:</p> <p>(i) Se ordene a la Constructora en calidad de medida correctiva la devolución del monto correspondiente a los metros cuadrados por los que pagó en exceso, más intereses.</p> <p>(ii) El pago de las costas y costos del procedimiento.</p>	<p><b>Análisis de la Sala:</b></p> <p>La señora Bejarano señaló que Acrópolis le vendió un inmueble con un metraje menor al señalado en la minuta del contrato de compraventa, a pesar que, a ese momento el mismo ya se encontraba completamente construido. Al respecto, de la revisión del mencionado contrato se advierte que el departamento tendría un área aproximada de 110 m<sup>2</sup>.</p> <p>Sin embargo, del informe pericial emitido por la Ingeniera Civil Rosario G. Álvarez Pérez, se concluyó que el área ocupada real del departamento ubicado en la Calle La Begonia N.º 152, 154 Dpto. 301, Urb. Los Sauces, Distrito de Surquillo, de propiedad de la Srta. Carmen Bejarano es de 101.10m<sup>2</sup>, es decir, existe diferencia del 8.1% entre el área ofrecida y el área entregada.</p> <p>El Colegiado coincidió con la primera instancia en señalar que un consumidor confía en la información brindada por el proveedor y la presume correcta y fidedigna, más aún, tomando en cuenta que el departamento se encontraba terminado. Así, la denunciada se encontraba en mejor posición para brindar una información precisa correcta.</p> <p>El colegiado precisó que, para efectos de las normas de protección al consumidor, no resulta idóneo que un proveedor ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas. Ello en tanto un consumidor adquiere un departamento motivado no sólo por las características que puede tener sino por sus dimensiones siendo el tamaño (metraje) una característica esencial del inmueble que se desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, decidirá adoptar una decisión de consumo o no.</p> <p>En tal sentido, si el proveedor informa que el bien tendrá determinada medida, este</p>
---	--

<p><b>Descargo de la inmobiliaria:</b></p> <p>La señora Bejarano adquirió el departamento N.º 301 del Edificio ubicado en Calle La Begonia N.º 154-152, Urbanización Los Sauces, Surquillo, habiendo recibido, previamente, toda la información relacionada al inmueble, indicándosele además que el proyecto no contaba aún con declaratoria de fábrica.</p> <p>La señora Bejarano, visitó el Departamento materia de la denuncia, por lo que tuvo una idea clara de las características del inmueble que adquirió.</p> <p>De conformidad a lo establecido en el contrato de compra venta suscrito entre las partes, se especificó que el área aproximada del Departamento era de 110 m<sup>2</sup> y que la extensión definitiva se establecería en la Partida Registral independizada. Precisarón que, al margen de la medida perimétrica exacta que pudiera tener el inmueble, la denunciante lo visitó antes de adquirirlo; motivo por el cual, tomó una decisión de consumo informada.</p> <p>Finalmente, en la medida que la compraventa del inmueble materia de la denuncia fue realizada ad corpus, las partes renunciaron voluntaria y expresamente a formular reclamo alguno respecto de la eventual desproporcionalidad que pudiera existir, entre las características del inmueble y su precio de venta.</p>	<p>EXPEDIENTE N° 2573-2012/CPC</p> <p>tiene la obligación de entregarle un inmueble con el metraje ofrecido; lo contrario, implicaría una afectación al deber de idoneidad. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad ad corpus, figura legal que se encuentra recogida el artículo 1577° del Código Civil. Asimismo, al margen de si el bien aún se encuentra pendiente de construcción (en planos) o si este ya se encuentra edificado de manera previa a la compra, no se puede exigir al consumidor que compruebe las medidas exactas de un bien pues el consumidor siempre tendrá la legítima confianza de que recibirá el mismo en base al metraje que proveedor le informó.</p>
<p><b>Análisis sobre el deber de idoneidad (art. 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor):</b></p> <p>En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto</p>	<p><b>Pronunciamiento:</b></p> <p><b>PRIMERO:</b></p> <p>Confirmar la Resolución 370- 2013/CPC del 30 de abril de 2013, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N.º 2, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Carmen María del Rosario Bejarano contra Constructora e Inmobiliaria Nueva Acrópolis S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N.º 29571, Código de Protección al</p>

<p>origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.</p>	<p>Consumidor, en el extremo referido a la venta de un inmueble con un metraje menor al señalado en la minuta del contrato de compraventa, a pesar que, al momento de celebrada la misma, se encontraba construido.</p> <p><b>SEGUNDO:</b></p> <p>Confirmar la Resolución 370- 2013/CPC en el extremo que ordenó como medida correctiva a Constructora e Inmobiliaria Nueva Acrópolis S.A.C. que, en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente, cumpla con efectuar la devolución a la denunciante del dinero que pagó en exceso por el departamento materia de la denuncia, incluidos aquellos intereses devengados a la fecha de la devolución del dinero. Ello tomando como base que la diferencia entre el metraje ofrecido a la consumidora y, el que realmente tiene el inmueble materia de la denuncia.</p>
<p><b>Revisados los medios probatorios ofrecidos por las partes, la Comisión concluye que:</b></p> <p>(i) El metraje ofrecido por la Constructora fue de 110 m2.</p> <p>(ii) El informe pericial presentado por la denunciante, concluye que el metraje es de 101.10 m2. Cabe indicar que no ha sido observado por la denunciada.</p> <p>(iii) Se evidencia una diferencia, entre ambas medidas de 8,9 m2.</p> <p>(iv) La diferencia resulta considerable para un Departamento inicialmente proyectado de 110 m2, representando el 8,9% del área total.</p> <p>El Colegiado consideró que un consumidor promedio no es un especialista en temas de construcción o ingeniería, por lo que confía en la información brindada por el proveedor y la presume correcta y fidedigna. Con mayor razón tomando en cuenta que los Departamentos estaban terminados, encontrándose el denunciado en mejor posición para brindar una información precisa y correcta.</p>	<p><b>TERCERO:</b></p> <p>Confirmar la Resolución 370- 2013/CPC en el extremo que sancionó a Constructora e Inmobiliaria Nueva Acrópolis S.A.C. con 5 UIT por haber vendido un inmueble con un metraje menor al señalado en la minuta del contrato de compraventa celebrado entre las partes.</p>
<p><b>Daño resultante de la infracción:</b></p> <p>Está constituido por la afectación al patrimonio de la consumidora, en la medida que pagó determinado valor por un bien que</p>	

<p>finalmente no guarda correspondencia con lo ofertado por la Constructora, siendo que el inmueble materia de la denuncia tiene un área evidentemente menor a la que fue ofrecida.</p>	
<p><b>Pronunciamiento:</b></p> <p>Se declaró FUNDADA la denuncia presentada por la señora Carmen María del Rosario Bejarano Flores contra Constructora e Inmobiliaria Nueva Acrópolis S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que la denunciada habría vendido a la señora Carmen María del Rosario Bejarano Flores un inmueble con un metraje menor al señalado en la minuta del contrato de compraventa celebrado entre las partes, a pesar que, al momento de celebrada la compraventa, se encontraba construido.</p> <p>Se ordenó a la Constructora e Inmobiliaria Nueva Acrópolis, como medida correctiva que en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con efectuar la devolución a la señora Bejarano del dinero que tal denunciante pagó en exceso por el departamento materia de la denuncia, incluidos aquellos intereses devengados a la fecha de la devolución del dinero. Ello tomando como base que la diferencia entre el metraje ofrecido a la consumidora y, el que realmente tiene el inmueble materia de la denuncia.</p> <p>Sancionar a Constructora e Inmobiliaria Nueva Acrópolis S.A.C. con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)<sup>12</sup>. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>	

**3.3. Respecto al objetivo específico:** “Establecer si el criterio de la Resolución N.º 2816-2019/SPC-INDECOPI debe ser observado como referente o, debe mantenerse el criterio anterior de las Resoluciones del INDECOPI, respecto a la cláusula ad corpus en la compraventa de bienes inmuebles”.

**3.3.1. Aplicación del instrumento: “Guía de análisis de caso”**

*Tabla 7 Expediente N.º 0226-2018/CC2-INDECOPI*

<p><b>PROCEDENCIA:</b> COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR-SEDE LIMA SUR N.º 2</p> <p><b>PROCEDIMIENTO:</b> DE PARTE</p> <p><b>DENUNCIANTES:</b> ARTURO JOSÉ MARÍA LUCAR ALVÁREZ, CHERRY NOREEN LUCAR</p> <p><b>DENUNCIADA:</b> INTRAFORMAS S.A.C.</p> <p><b>MATERIAS:</b> DEBER DE IDONEIDAD, CLÁUSULA AD CORPUS</p> <p><b>ACTIVIDAD:</b> CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS</p>
---

<p><b>Primera Instancia:</b></p> <p>Resolución N.º 2743-2018-CC2-INDECOPI</p>	<p><b>Segunda Instancia:</b></p> <p>Resolución N.º 2816-2019/SPC-INDECOPI</p>
<p>El 22 de febrero de 2018, los señores Arturo José María Lucar Álvarez y Cherry Noreen Lucar (en adelante, los señores Lucar) formularon una denuncia contra Intraformas S.A.C.2 (en adelante, la Inmobiliaria) por presuntas infracciones de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), relacionadas a la adquisición de los siguientes inmuebles: departamento 301 y estacionamiento 6, ubicados en Calle Hermanos Quinteros 125-129, Urbanización La Castellana, distrito de Santiago de Surco, Lima.</p> <p>La adquisición del departamento 301 fue por el importe de US\$ 215 000,00, el cual contaría con un área de 135m<sup>2</sup>; sin embargo, le entregaron uno que contaba con un área de 132,66m<sup>2</sup>.</p> <p>En el mercado inmobiliario, el metraje era un factor muy importante que influenciaba en el proceso deliberativo para adquirir una vivienda, siendo que los 2,34 m<sup>2</sup> que no se les entregó: (a) significaban una pérdida de S/ 14,795,82; y, (b) se trataba de un área que podría equivaler a un baño de visitas o un depósito, y de saber que su vivienda no tendría dicha área, seguramente no habrían adquirido el inmueble</p> <p>Mediante Resolución 2 del 22 de mayo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N.º 2, admitió a trámite la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, imputándole las siguientes presuntas infracciones:</p> <p>Presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, en tanto el proveedor denunciado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habría vendido a los denunciantes el departamento 301 con un área de 132,66 m<sup>2</sup>, pese a que habría ofrecido que contaría con un área de 135 m<sup>2</sup>; difiriendo en el área ofrecida en 2,34 m<sup>2</sup>, (lo que equivale al 1,73% del área</li> </ul>	<p><b>Análisis de la Sala:</b></p> <p>Sobre la presunta entrega de un inmueble con un área menor a la ofrecida, la Sala estableció:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el presente extremo de la denuncia, los señores Lucar cuestionaron que adquirieron de la Inmobiliaria el departamento 301 con un área de 135 m<sup>2</sup>, de acuerdo a lo establecido en el contrato de compraventa y la publicidad del inmueble; sin embargo, se les entregó un inmueble que contaba con un área de 132,66 m<sup>2</sup>.</li> <li>- La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, respecto a haber vendido a los denunciantes el departamento 301 con un área de 132,66 m<sup>2</sup>, pese a que ofreció que contaría con 135 m<sup>2</sup>; ello, en la medida que dicha variación de metraje se encontraba dentro del rango de tolerancia pactado por las partes.</li> <li>- En Sala estableció que, no resulta controvertido el ofrecimiento de un inmueble con un área aproximada de 135 m<sup>2</sup>, entregándose una vivienda con un área de 132,66 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Además, se advierte que en el contrato de compraventa se estipuló la venta de un inmueble bajo la aplicación de la cláusula ad corpus. Al respecto, dicha figura legal se encuentra recogida el artículo 1577º del Código Civil.</li> <li>- Los consumidores aceptaron y suscribieron que -dentro de las condiciones de puesta a disposición del bien inmueble- se establecía la posibilidad de que el mismo tuviera un metraje inferior a la medida aproximada que fue aludida en el contrato de compraventa. Ello, con un tope límite del 5% que incluso resulta más garantista que aquel porcentaje dispuesto por el Código Civil, que establece que dicha diferencia podría alcanzar hasta el 10%.</li> </ul>

<p>total), encontrándose dentro del rango de tolerancia pactado por las partes</p> <p>Que, la adquisición por parte de la sociedad conyugal fue el Departamento N.º 301 del Edificio “Markoch” ubicado en Calle Hermanos Quinteros N.º 125-2019, Urbanización Residencial La Castellana, distrito de Santiago de Surco, por el importe de US\$ 215 000,00, el cual contaría con un área de 135 m<sup>2</sup>; sin embargo, le entregaron uno que contaba con un área de 132,66 m<sup>2</sup>.</p>	<p style="text-align: right;"><i>EXPEDIENTE N° 2573-2012/CPC</i></p> <p>- En el caso en concreto, el área del departamento de los denunciantes (132,66 m<sup>2</sup>) difería del área indicada en el contrato de compraventa como medida aproximada 13 (135 m<sup>2</sup>) en 2,34 m<sup>2</sup> (lo que equivalía al 1,73% de dicha área aproximada), encontrándose ello dentro del margen establecido en el Código Civil y en el contrato respectivo (debidamente suscrito y aceptado por las partes), con lo cual este Colegiado considera que la Inmobiliaria no incurrió en una infracción del deber de idoneidad previsto en el Código.</p>
<p><b>Descargo de la inmobiliaria:</b></p> <p>El 4 de junio de 2018, la Inmobiliaria presentó sus descargos, señalando, entre otros puntos, lo siguiente:</p> <p>Respecto a la venta de un departamento con menor medida que la ofrecida:</p> <p>- La cláusula décimo primera de la minuta de compraventa del 18 de agosto de 2016, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1577° del Código Civil, estipulaba que el precio de venta se mantendría en la suma pactada en caso el área del inmueble fuere mayor o menor en 5% al área indicada en el contrato;</p> <p>Por su parte, a través de un escrito remitido el 7 de setiembre de 2018, <b>los consumidores manifestaron, entre otros aspectos, que:</b></p> <p>(i) La Inmobiliaria les ofreció el departamento 301 con un área de 135 m<sup>2</sup>, por el cual se pagó el monto pactado en la minuta de compraventa; asimismo, la publicidad del inmueble también consignaba dicha área del inmueble (135 m<sup>2</sup>); no obstante, se les entregó un inmueble con un área de 132,66 m<sup>2</sup>, conforme podía verificarse de los planos de Conformidad de Obra y el Reglamento Interno del edificio, habiendo incurrido la denunciada en una contravención al deber de idoneidad por la falta de correspondencia entre lo ofrecido y lo entregado;</p> <p>(ii) la cláusula décimo primera alegada por la denunciada había sido declarada abusiva y de ineficacia absoluta por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala);</p>	<p>- Finalmente, cabe acotar que, si bien la Sala con una anterior conformación, consideró que pactar la cláusula <i>ad corpus</i> en un contrato inmobiliario contravenía las normas de protección al consumidor; a través del presente pronunciamiento, esta Sala, con su actual conformación, discrepa de dicho razonamiento, pues -a su criterio- las cláusulas <i>ad corpus</i> contenidas en los contratos inmobiliarios encuentran justificación y respaldo legal, conforme a lo dispuesto en el artículo 1577° del Código Civil.</p> <p>- En consecuencia, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con la venta del departamento 301 con un área de 132,66 m<sup>2</sup>, pese a que ofreció que contaría con 135 m<sup>2</sup>. Ello, en la medida que dicha variación de metraje resultaba legal y justificada, además de haberse estipulado en el contrato de compraventa de bien futuro suscrito por las partes.</p> <p><b>RESUELVE:</b></p> <p><b>PRIMERO:</b> Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 2743-2018/CC2 del 23 de noviembre de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor-Sede Lima Sur N.º 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Arturo José María Lucar Álvarez y Cherry Noreen Lucar contra Intraformas S.A.C. por presunta infracción de los artículos</p>

<p>(iii) la diferencia de 2,34 m<sup>2</sup> resultaba un área considerable, en la que fácilmente podía alcanzar un baño de visitas o un depósito; además, el importe que conservaba la denunciada ilícitamente en su patrimonio, por el valor de la diferencia en el metraje ascendía a S/ 14 795,82;</p> <p>(iv) dicho “error de cálculo” pudo haber sido fácilmente advertido al momento de diseñar el espacio del ascensor ubicado al lado de su inmueble;</p> <p>(v) el haber suscrito el acta de entrega de los inmuebles no significaba la aceptación o renuncia a reclamar por alguna falta al deber de idoneidad.</p>	<p>18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con la venta del departamento 301 con un área de 132,66 m<sup>2</sup>, pese a que ofreció que contaría con 135 m<sup>2</sup>. Ello, en la medida que dicha variación de metraje resultaba legal y justificada, además de haberse estipulado en el contrato de compraventa de bien futuro suscrito por las partes.</p>
<p><b>Análisis sobre el deber de idoneidad:</b></p> <p>En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.</p>	
<p><b>Pronunciamiento:</b></p> <p>Se declaró INFUNDADA la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en relación con los siguientes hechos:</p> <p>- Habría vendido a los denunciantes el departamento 301 con un área de 132,66 m<sup>2</sup>, pese a que ofreció que contaría con 135 m<sup>2</sup>; ello, en la medida que dicha variación de metraje se encontraba dentro del rango de tolerancia pactado por las partes.</p>	

## **CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **4.1. Discusión**

**4.1.1. Respecto del objetivo específico:** “Identificar de acuerdo a la legislación y la doctrina, los principios relacionados a la vulneración del deber de idoneidad, por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa de bienes inmuebles con cláusula ad corpus”.

#### **4.1.1.1. Discusión del instrumento: “Guía de análisis documental”**

Se debe tener en cuenta que, dentro de la interacción del mercado inmobiliario, el consumidor está en una situación de desventaja, es decir, es la parte débil frente a las empresas inmobiliarias que, debido a su naturaleza y dominio de conocimiento específico en su materia, se encuentran en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble, el cual será objeto de transacción; por lo que interpretar la cláusula ad corpus en contra de los intereses del consumidor implicaría una

contravención a los derechos de los mismos y significaría no reconocer en esencia, como se ha mencionado líneas arriba, la posición de debilidad del consumidor inmerso en un contrato en el contexto de las transacciones inmobiliarias, a contrario sensu, de las tendencias actuales que vislumbran una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad en su accionar empresarial de los proveedores. En ese sentido, debe precisarse que los principios relacionados al deber de idoneidad en el contexto de la compraventa con cláusula ad corpus celebrado con empresas inmobiliarias, son:

- El Principio de Soberanía del Consumidor, puesto que, examina las normas de protección al consumidor, las cuales fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en el progreso o avance de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.

Asimismo, se afirma que, para un mejor entender, la permanencia de un producto en el mercado va a depender del constante consumo que realice el consumidor o usuario. Entonces, si el consumidor o usuario no realiza tal uso o consumo, se presume que el producto ofertado en el mercado no satisface sus necesidades, lo que generará que el proveedor del producto mejore la calidad del producto a gusto de los consumidores o usuarios (Carbonell, 2010, p. 65).

- El Principio Pro Consumidor, el cual establece que, en cualquier situación, el Estado ejercita una acción protectora a favor de los consumidores por lo que en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más

favorable al consumidor; esto debido a que el consumidor es la parte débil (especialmente respecto a información y poder de negociación) en una relación de consumo.

- El principio de transparencia, porque en razón de este principio, los proveedores tienen la obligación de permitir el acceso total a la información de los productos o servicios que ofrecen a los consumidores, haciendo hincapié que respecto a la información debe ser veraz, en todo sentido, Asimismo, “a fin de evitar que el consumidor sea engañado por publicidad falsa, o por la carencia de información relevante y veraz. Asimismo, busca que se tenga acceso a información real, adecuada y suficiente para tomar la decisión de adquirir o no el producto” (Linares, 2017, p. 70).
- El principio de corrección de la asimetría, puesto que, estipula que las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o las prácticas indebidas, generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier situación relevante, que coloque a los consumidores frente a los proveedores en una situación de desventaja al momento de interactuar en el mercado. Asimismo, “INDECOPI es la autoridad con competencia principal y de alcance nacional para conocer las presuntas contravenciones de los consumidores comprendidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, imponiendo las sanciones y medidas correctivas del caso” (Sánchez, 2015, p. 68).
- Finalmente, debe considerarse que el Principio de Protección Mínima señala que el Código contiene las normas de mínima protección a los

consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan eximir de un nivel de protección mayor.

Además, se afirma que este principio tiene dos perspectivas en su aplicación: la primera referida a que lo establecido en el Código es lo mínimo que los proveedores y consumidores deben respetar a nivel normativo; así, deja abierta la posibilidad de que otras entidades o sujetos establezcan normas específicas para diferentes tipos de relaciones comerciales o situaciones. La segunda perspectiva, se refiere a la irrenunciabilidad de los derechos y obligaciones establecidos en el Código (Linares, 2017, p. 14).

**4.1.2. Respecto del objetivo específico: “Analizar cómo resolvió el INDECOPI, las denuncias de los consumidores debido a la vulneración del deber de idoneidad, contenido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de las inmobiliarias en los contratos de compraventa ad corpus de bienes inmuebles, en el periodo 2012-2016”.**

**4.1.2.1. Aplicación del instrumento: “Guía de análisis de caso”**

Se puede advertir del análisis de los expedientes seleccionados, relevantes con las variables de la presente investigación (Expediente N.º 2573-2012/CPC-INDECOPI, Expediente N.º 0198-2014/CC2-INDECOPI, Expediente N.º 443-2015/CC2-INDECOPI); lo siguiente:

En todos los casos, en última instancia se confirmó o revocó en el extremo de declarar fundada las denuncias por parte de los consumidores contra las inmobiliarias por infracción al deber de idoneidad, referido a la venta de inmuebles con menor metraje, diferente al señalado en los diferentes contratos de compraventa con cláusula ad corpus, y asimismo se evidenció un perjuicio patrimonial, respecto a: (i) la imposibilidad de disfrutar, o hacer uso

del metraje no obtenido por el consumidor pese a habersele ofrecido por parte de las inmobiliarias y (ii) el perjuicio económico por la diferencia pagada del metraje no obtenido a favor de las inmobiliarias; en razón de los siguientes fundamentos.

- **En el caso de bien inmueble futuro:**

Para efectos de garantizar la protección al consumidor, no resulta idóneo que un proveedor ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas, en ese sentido, si un consumidor adquiere un departamento, y esto debido no solo por las características que puede tener, sino, por sus dimensiones, siendo el tamaño-metraje una característica esencial del inmueble que desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, decidirá adoptar una decisión de consumo o no. En ese sentido, si el proveedor informa que el bien tendrá una específica medida, este tiene la obligación de entregar un inmueble con el metraje ofrecido; hacer lo contrario, implicaría una afectación al deber de idoneidad en contra del consumidor. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad ad corpus, figura legal que se encuentra regulada en el artículo 1577° del Código Civil. Además, al margen de si el bien aún se encuentra pendiente de construcción (en planos) o si este ya se encuentra edificado previa a la compra, no se puede exigir al consumidor que compruebe con exactitud las medidas de un bien pues el consumidor tiene la confianza y espera recibir el metraje que el proveedor le informó.

Respecto a la cláusula *ad corpus*, debe precisarse que data del año 1984, es decir, se contextualiza en a una realidad distinta a la regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que, dicha figura legal (*ad corpus*) resultaba mucho más compatible con los bienes comercializados en aquella época, como: fundos, fincas, terrenos; en ese sentido, era comprensible que un bien fuera vendido fijando el precio por un todo y no por su extensión, debido a las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular, un terreno accidentado, por ello, pactar una venta *ad corpus* encuentra su razón de ser; sin embargo, no en la actualidad y sobre un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor.

Asimismo, se debe reconocer que, dentro del mercado inmobiliario, el consumidor se encuentra en una situación de desventaja y de debilidad frente a las empresas constructoras e inmobiliarias, y esto debido a que, estas por su naturaleza, experiencia y conocimiento en la materia, están en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble que será objeto de transacción; en consecuencia, realizar una interpretación de la cláusula *ad corpus* en contra de los intereses del consumidor implicaría una contravención al principio de protección mínima establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y significaría desconocer, como se ha mencionado líneas arriba, la posición de debilidad del consumidor al interior de las transacciones inmobiliarias, a contrario sensu, de las tendencias actuales, las cuales

postulan una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad empresarial de los proveedores, en este caso, las constructoras inmobiliarias.

- **En el caso de bien inmueble (construido) - Expediente N.º 2715-2012/CPC-INDECOPI:**

El Colegiado coincidió con la primera instancia en señalar que un consumidor confía en la información brindada por el proveedor y la presume correcta y fidedigna, más aún, tomando en cuenta que la construcción del departamento se encontraba terminado, en consecuencia, la denunciada se encontraba en mejor posición para brindar una información con una precisión correcta.

Asimismo, es importante precisar que, para efectos de garantizar la protección al consumidor, no resulta idóneo que un proveedor ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas, en ese sentido, si un consumidor adquiere un departamento, y esto debido no solo por las características que puede tener, sino, por sus dimensiones, siendo el tamaño-metraje una característica esencial del inmueble que desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, decidirá adoptar una decisión de consumo o no. En ese sentido, si el proveedor informa que el bien tendrá una específica medida, este tiene la obligación de entregar un inmueble con el metraje ofrecido; hacer lo contrario, implicaría una afectación al deber de idoneidad en contra del consumidor. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad ad corpus, figura legal que se encuentra regulada en el artículo 1577° del Código

Civil. Además, al margen de si el bien aún se encuentra pendiente de construcción (en planos) o si este ya se encuentra edificado previa a la compra, no se puede exigir al consumidor que compruebe con exactitud las medidas de un bien pues el consumidor tiene la confianza y espera recibir el metraje que el proveedor le informó.

Respecto a la cláusula *ad corpus*, debe precisarse que data del año 1984, es decir, se contextualiza en a una realidad distinta a la regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que, dicha figura legal (*ad corpus*) resultaba mucho más compatible con los bienes comercializados en aquella época, como: fundos, fincas, terrenos; en ese sentido, era comprensible que un bien fuera vendido fijando el precio por un todo y no por su extensión, debido a las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular, un terreno accidentado, por ello, pactar una venta *ad corpus* encuentra su razón de ser; sin embargo, no en la actualidad y sobre un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor.

Asimismo, se debe reconocer que, dentro del mercado inmobiliario, el consumidor se encuentra en una situación de desventaja y de debilidad frente a las empresas constructoras e inmobiliarias, y esto debido a que, estas por su naturaleza, experiencia y conocimiento en la materia, están en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble que será objeto de transacción; en consecuencia, realizar una interpretación de la cláusula *ad corpus* en contra de los intereses del

consumidor implicaría una contravención al principio de protección mínima establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y significaría desconocer, como se ha mencionado líneas arriba, la posición de debilidad del consumidor al interior de las transacciones inmobiliarias, a contrario sensu, de las tendencias actuales, las cuales postulan una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad empresarial de los proveedores, en este caso, las constructoras inmobiliarias.

Finalmente, se debe precisar que, de acuerdo con la inmobiliaria, el consumidor estuvo acceso al inmueble construido; sin embargo, al margen de si el consumidor pudo tener acceso al inmueble ya construido o de si adquirió este en planos, existe una infracción al deber de idoneidad en caso entregue un metraje menor al ofrecido, y esto debido a que, en el presente caso, la construcción del bien inmueble se encontraba terminada, y la diferencia del metraje señalado en la minuta de compra venta y la realidad equivalía a un 8.9% del área total. Vislumbrándose que la incorporación de la cláusula ad corpus en el contrato por parte de la inmobiliaria se realizó para poder eximirse de responsabilidad, y esto, en contra de los derechos del consumidor y vulnerando el deber de idoneidad, de lo que inicialmente se le había ofrecido y estipulado en la minuta de compraventa, teniendo el conocimiento del metraje real por parte de la denunciada.

**4.1.3. Respetto del objetivo específico: “Establecer si el criterio de la Resolución N.º 2816-2019/SPC-INDECOPI debe ser observado como referente o, debe mantenerse el criterio anterior de las Resoluciones del INDECOPI, respecto a la cláusula ad corpus en la compraventa de bienes inmuebles”.**

**4.1.3.1. Aplicación del instrumento: “Guía de análisis de caso”**

**a. Expediente N.º 0226-2018/CC2-INDECOPI**

De acuerdo al análisis de la resolución señalada, puede vislumbrarse que es erróneo lo expuesto en los fundamentos por la Sala para confirmar infundada la denuncia de primera instancia, en razón de los siguiente:

No resulta idóneo que un proveedor ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas, en ese sentido, si un consumidor adquiere un departamento, y esto debido no solo por las características que puede tener, sino, por sus dimensiones, siendo el tamaño-metraje una característica esencial del inmueble que desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, decidirá adoptar una decisión de consumo o no. Asimismo, no se consideró el perjuicio económico de S/ 14, 759.82 soles, resultante de los 2.34 m<sup>2</sup> no obtenidos, pese a verlo pactado en el contrato de compraventa. En ese sentido, si el proveedor informa que el bien tendrá una específica medida, este tiene la obligación de entregar un inmueble con el metraje ofrecido; hacer lo contrario, implicaría una afectación al deber de idoneidad en contra del consumidor. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad ad corpus, figura legal que se encuentra regulada en el artículo 1577° del Código Civil. Además, al margen de si el bien aún se encuentra pendiente de

construcción (en planos) o si este ya se encuentra edificado previa a la compra, no se puede exigir al consumidor que compruebe con exactitud las medidas de un bien pues el consumidor tiene la confianza y espera recibir el metraje que el proveedor le informó debido a que no cuenta con la experiencia o conocimiento necesario dentro del mercado inmobiliario.

Respecto a la cláusula ad corpus, debe precisarse que data del año 1984, es decir, se contextualiza en a una realidad distinta a la regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que, dicha figura legal (ad corpus) resultaba mucho más compatible con los bienes comercializados en aquella época, como: fundos, fincas, terrenos; en ese sentido, era comprensible que un bien fuera vendido fijando el precio por un todo y no por su extensión, debido a las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular, un terreno accidentado, por ello, pactar una venta ad corpus encuentra su razón de ser; sin embargo, no en la actualidad y sobre un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor.

Asimismo, se debe reconocer que, dentro del mercado inmobiliario, el consumidor se encuentra en una situación de desventaja y de debilidad frente a las empresas constructoras e inmobiliarias, y esto debido a que, estas por su naturaleza, experiencia y conocimiento en la materia, están en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble que será objeto de transacción; en consecuencia, realizar

una interpretación de la cláusula *ad corpus* en contra de los intereses del consumidor implicaría una contravención al principio de protección mínima establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y significaría desconocer, como se ha mencionado líneas arriba, la posición de debilidad del consumidor al interior de las transacciones inmobiliarias, a contrario sensu, de las tendencias actuales, las cuales postulan una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad empresarial de los proveedores, en este caso, las constructoras inmobiliarias.

En conclusión, el criterio establecido en la Resolución N.º 2816-2019/SPC-INDECOPI, no debe ser tomada como referencia, puesto que, esto implicaría una contravención a los derechos de los mismos y significaría no reconocer en esencia, como se ha mencionado líneas arriba, la posición de debilidad del consumidor inmerso en un contrato en el contexto de las transacciones inmobiliarias, a contrario sensu, de las tendencias actuales que vislumbran una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad en su accionar empresarial de los proveedores

#### **4.2 Conclusiones**

- El Estado ejercita una acción protectora a favor de los consumidores por lo que en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor; esto debido a que el consumidor es la parte débil (especialmente respecto a información y poder de negociación) en una relación de consumo.

- En el mercado inmobiliario, el consumidor se encuentra en una situación de desventaja, es decir, es la parte débil frente a las empresas inmobiliarias que, debido a su naturaleza y dominio de conocimiento específico en su materia, se encuentran en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble; por lo que interpretar la cláusula ad corpus en contra de los intereses del consumidor implicaría una contravención a los derechos de los mismos y significaría no reconocer la posición de debilidad del consumidor inmerso en un contrato en el contexto de las transacciones inmobiliarias, a contrario sensu, de las tendencias actuales que vislumbran una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad en su accionar empresarial de los proveedores.
- Se le debe brindar información relevante, necesaria y útil para que este pueda tomar la decisión libre en base a la debida información que debe tener. A fin de que sea el consumidor quien oriente a las mejoras de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos en el mercado con ayuda de sus decisiones.
- La idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso, asimismo, 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.
- Para efectos de garantizar la protección al consumidor, no resulta idóneo que un proveedor ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego

se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas, en ese sentido, si un consumidor adquiere un departamento, y esto debido no solo por las características que puede tener, sino, por sus dimensiones, siendo el tamaño-metraje una característica esencial del inmueble que desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, decidirá adoptar una decisión de consumo o no. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad ad corpus, figura legal que se encuentra regulada en el artículo 1577° del Código Civil.

- Respecto a la cláusula ad corpus, debe precisarse que data del año 1984, es decir, se contextualiza en a una realidad distinta a la regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que, dicha figura legal (ad corpus) resultaba mucho más compatible con los bienes comercializados en aquella época, como: fundos, fincas, terrenos; en ese sentido, era comprensible que un bien fuera vendido fijando el precio por un todo y no por su extensión, debido a las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular, un terreno accidentado, por ello, pactar una venta ad corpus encuentra su razón de ser; sin embargo, no en la actualidad y sobre un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor.
- Dentro de una relación de consumo, la cláusula ad corpus no deberá tener eficacia alguna, puesto que, el proveedor establece la citada modalidad de compraventa en sus contratos estandarizados de manera abusiva, debido que a que, las constructoras contando con tecnología idónea, varían arbitrariamente el

metraje de lo prometido, apoyándose en la mencionada cláusula, utilizándola como justificación de la modificación en el metraje, defraudando al derecho.

- Los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de las inmobiliarias en los contratos de compra venta de bienes inmuebles con cláusula ad corpus; son referido a un perjuicio patrimonial: (i) la imposibilidad de disfrutar, o hacer uso del metraje no obtenido por el consumidor pese a habersele ofrecido por parte de las inmobiliarias y (ii) el perjuicio económico por la diferencia pagada del metraje no obtenido a favor de las inmobiliarias.

## RECOMENDACIONES

- Se le debe brindar información relevante, necesaria y útil para que este pueda tomar la decisión libre en base a la debida información que debe tener. A fin de que sea

el consumidor quien oriente a las mejoras de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos en el mercado con ayuda de sus decisiones.

- Los consumidores pueden recurrir al arbitraje de consumo, puesto que este mecanismo podría ser mediante el cual puedan obtener una indemnización que repare el perjuicio causado por la empresa inmobiliaria (siempre y cuando exista un mejor desarrollo y ejecución del mismo), puesto que, a través de las otras vías que tiene el consumidor no se recibe una indemnización a favor del consumidor por daños y perjuicios

## REFERENCIAS

Acedo, A. (2000). *La noción de consumidor y su tratamiento en el derecho comunitario, estatal y autonómico. Breve referencia al concepto de consumidor en el derecho extremeño*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/831211.pdf>.

Asamblea Constituyente (1979). *Constitución Política del Perú*. Lima.

Bullard, A. (2010). *Derecho y Economía: El análisis económico de las instituciones legales*.

Lima: Perú: Palestra Editores. 2da. Edición, Palestra Editores, Lima, 2010, p.p. 480-481.

Bustamante, J. (1986). *Teoría General de la Responsabilidad Civil*. Buenos Aires: Editorial Abeledo.

Damián, O. (2019). Tratado de protección y defensa del consumidor. En Bullard, A., *¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario*. (pp. 277 – 346). Perú: Instituto Pacífico

De los Mosos, J., y Soto, C. (2006). *Responsabilidad Civil Derecho de Daño*. Lima: Editorial Jurídica Grijley Eirl.

Canales Aliende, J. M. (2015). *PRAECEPTUM. Experiencia de políticas públicas*. Lima: Indecopi.

Carbonell, E. (2010). *Análisis al Código de Protección al Consumidor*. Lima: Jurista Editores.

Carbonell, E. (2019). *Arbitraje de consumo en Iberoamérica*. Lima: Jurista Editores

Carbonell, E. (2018). *Consumidor y servicios inmobiliarios. A la luz del Código de Consumo*. Lima: Jurista Editores.

Cavero, E. (2016). ¿Efecto dominó o efecto mariposa? El (distorsionado) concepto de consumidor protegido en el derecho peruano. *Ius Et Veritas N.º 53*, 38-54.

Recuperado de:  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16534/16880>

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

- Córdova, Y. (2012). *Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor* (tesis de magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1185>
- Durand, J. (2007). *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Durand, J. (2012). El Derecho del Consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. *Vox Juris* 24 (2), 97-124. Recuperado de: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/VJ/article/view/55/56>
- Durand (2017). *La Cátedra del consumidor*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/competenciayconsumidor/2016/11/30/la-clausula-de-ad-corpus-en-la-compraventa-de-bienes-inmuebles-afecta-los-derechos-del-consumidor/>
- Espinoza, J. (2006). *Derecho de los Consumidores*. Lima: Rhodas.
- Espinoza, J. (2013). *Derecho de la Responsabilidad Civil*. Lima: Editorial Rodhas.
- Ferri, L. (2001). *La autonomía privada*. Granada: Editorial Comares
- Giraldo, A. (2014). Los conceptos de calidad, idoneidad y seguridad en el nuevo estatuto del consumidor. *Con-texto. Revista de derecho y economía*, (42); 55-67. doi: 10.18601/01236458.n42.05
- Gutiérrez Camacho, W. (2013). *La Constitución comentada*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- INDECOPI (2016). *Revista del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual*, (3), enero-marzo. Recuperado de: <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/4121>

INDECOPI (2011). Resolución N.º 802-2011/SC2 Recuperado de: <https://vlex.com.pe/vid/-446627482>

Leyva, J. (2011). Autonomía privada y contrato. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 288.

Linares, C. (2017). *Asignatura de Derechos de Consumidores*. Obtenido de: <https://www.calameo.com/books/0033547466e27511d5eae>

Lorenzetti, R. (2009). *Derecho del Consumidor*. Argentina: Comunitario-Consumidores.

Lowenrosen, F. (2008). *Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas.

Llontop, S. (2014). *Derecho y empresa*. Obtenido de <http://cuestionesempresariales.blogspot.pe/2014/08/conciliacion-ante-indecopi-en-casos-de.html>

Malpartida, V. (2003). *El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado* (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Martínez, J. (2015). *Experiencias de políticas públicas*. Lima: Indecopi.

Messineo, F. (2007). *Doctrina general del contrato*. Lima, Ara Editores

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2015). Código Civil. Recuperado de: <http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2018). *Código De Protección Y Defensa Del Consumidor*. Recuperado de: [https://www.minjus.gob.pe/Wp-Content/Uploads/2018/09/Codigo-Consumidor\\_2018.Pdf](https://www.minjus.gob.pe/Wp-Content/Uploads/2018/09/Codigo-Consumidor_2018.Pdf)

Northcote, C. (2014). *Derecho de los consumidores en el sector inmobiliario, financiero y servicios públicos regulados*. Perú: Instituto Pacífico.

- Paz, W. (2018). *Calificación jurídica de la cláusula ad corpus en el contrato de compraventa de bien inmueble celebrado al amparo de la libertad contractual en una relación de consumo* (tesis de pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1040/3/TL\\_PazSupoWilly.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1040/3/TL_PazSupoWilly.pdf)
- Pico, F. (2013). *Solidarismo contractual. El deber de cooperación y su repercusión en la responsabilidad civil*. 1ª ed., Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed. Obtenido de: <https://dle.rae.es/consumir?m=form>
- Rusconi, D. (2009). *Manual de Derecho del Consumidor*. Buenos Aires.
- Soto, C. (2015). *Tratado de responsabilidad civil contractual y extracontractual: Comentarios a las normas del código civil*. Lima.
- Taboada, L. (2001). *Elementos de la Responsabilidad Civil*. Lima: Grijley.
- Tello, A. (2017). El proveedor y la relación de consumo. *Centro de Investigación Jurídica Iuris Per Tottem* (5).
- Torres, A. (2007). *Teoría general del contrato*. Lima: Pacífico Editores.
- Tribunal Constitucional Peruano (2004). Expediente N.º 3315-2004-AA/TC. Recuperado de: <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03315-2004-AA.html>
- Tribunal Constitucional Peruano (2004). Expediente N.º 3315-2004-AA/TC. Recuperado de: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03315-2004-AA.html>
- Tribunal Constitucional Peruano (2010). Expediente N.º 01865-2010-PA/TC. Recuperado de: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2011/01865-2010-AA.html>
- Vidal, F. (2006). *La responsabilidad civil*. Lima: Editora Jurídica Grijley.



## ANEXOS

**Anexo N.º 1: Guía de análisis documental- Análisis de normativa nacional - Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571) y análisis doctrinal**

<b>Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571):</b>	<b>Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571):</b>
<b>De acuerdo con la doctrina:</b>	<b>De acuerdo con la doctrina:</b>

**Anexo N.º 2: Guía de análisis de casos – Resoluciones de Indecopi**

**N.º del Expediente**

<b>PROCEDENCIA: DENUNCIANTE: DENUNCIADO: MATERIA: ACTIVIDAD:</b>	
<b>Primera Instancia: Resolución N.º</b>	<b>Segunda Instancia: Resolución N.º</b>
<b>Hechos</b>	<b>Análisis de la Sala.</b>
<b>Descargo de la inmobiliaria</b>	
<b>Análisis sobre el deber de idoneidad:</b>	<b>Pronunciamiento:</b>
<b>Revisados los medios probatorios ofrecidos por las partes, la Comisión verifica que:</b>	
<b>Daño al consumidor:</b>	
<b>Pronunciamiento:</b>	

## Anexo N.º 3: Resoluciones de INDECOPI

**RESOLUCIÓN FINAL N° 233 -2013/CC2****PROCEDENCIA : LIMA**

**DENUNCIANTE : LUIS ALBERTO LÓPEZ DE CASTILLA BADO (EL SEÑOR LÓPEZ DE CASTILLA)**  
**DENUNCIADO : CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER S.A.C. (LA CONSTRUCTORA)**  
**MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEBER DE IDONEIDAD GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN MEDIDAS CORRECTIVAS MULTA COSTAS Y COSTOS**  
**ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS O DE PARTES DE EDIFICIOS, OBRA DE INGENIERÍA CIVIL**

**SANCIÓN: 2 UITs**

Lima, 2 de abril de 2013

**ANTECEDENTES**

1. El 15 de octubre de 2012, el señor López de Castilla denunció a la Constructora, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)<sup>1</sup>, señalando que:
  - (i) El 29 de abril de 2010, suscribió con la Constructora el Contrato de Compraventa de Bien Futuro, correspondiente al departamento N° 701 y estacionamiento N° 70, ubicados en Avenida Paseo de la República N° 6247, 6249, 6251, 6253 y 6255, Urbanización San Antonio, distrito de Miraflores.
  - (ii) En el referido Contrato de Compra Venta, la Constructora estableció que los inmuebles serían entregados el 30 de abril de 2012 y que el área aproximada del departamento era de 64.40 m<sup>2</sup>, con las medidas perimétricas, diseño interior y distribución detallados en el plano que se adjuntó.
  - (iii) No obstante ello, la entrega de los inmuebles, a la fecha de la denuncia, no se ha realizado.

<sup>1</sup> **LEY 29571- CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

De conformidad con la Cuarta Disposición Complementaria Final de la presente Ley, publicada el 02 septiembre 2010, el presente Código entra en vigencia a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con excepción de los artículos 36 y 37 que entran en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código. El subcapítulo III del capítulo III del título V sobre el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código, y es de aplicación a los procedimientos que se inicien a partir de dicha fecha.

- (iv) De otro lado, cuando acudió a inspeccionar el avance de la obra, se percató que la denunciada había reducido la propiedad a 61.65 m<sup>2</sup>.
2. El señor López de Castilla solicitó:
- (i) La sanción a la denunciada.
  - (ii) El resarcimiento por cada día de atraso en la entrega pactada del bien, con una suma equivalente al alquiler mensual de un inmueble ubicado en el distrito de Miraflores.
  - (iii) El pago de las costas y costos del procedimiento.
3. En virtud a los hechos denunciados por el señor López de Castilla mediante Resolución N° 1 del 6 de noviembre de 2012, la Secretaría Técnica resolvió:
- “PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 15 de octubre de 2012 presentada por el señor Luis Alberto López de Castilla Bado contra Constructora Rischomoller S.A.C., por:*
- Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
- (i) Habría entregado el inmueble fuera del plazo establecido en el contrato.*
  - (ii) Habría reducido el área del departamento adquirido por el denunciante, sin su consentimiento.”*
4. Mediante escrito de fecha 16 de noviembre de 2012, la Constructora presentó su escrito de descargos señalando que:
- (i) El 29 de abril de 2010, suscribió con el denunciante un Contrato de Compraventa de Bien Futuro.
  - (ii) El denunciante adquirió la propiedad de un departamento y un estacionamiento que se constituían en el interior del Edificio Multifamiliar, de propiedad de la Constructora; cuyas características iniciales constaron preliminarmente en el Anteproyecto de Obra aprobado por la Municipalidad de Miraflores.
  - (iii) En el contrato como en el Anteproyecto se estableció que el departamento tendría un área de 64.40 m<sup>2</sup> aproximadamente. No obstante, en el contrato también se señaló que el denunciante declaraba conocer y aceptar que las áreas, medidas y linderos finales de los inmuebles materia de compraventa estaban sujetas a la terminación de la obra y certificado de finalización de obra u documento otorgado por la Municipalidad correspondiente.
  - (iv) Asimismo, refirió que a la fecha no hay certeza de lo alegado por el denunciante en la medida que aún no hay conformidad de obra aprobada por la Municipalidad de Miraflores.
  - (v) De otro lado, señaló que era cierto que la entrega de los inmuebles se tuvieron que realizar el 30 de abril de 2012, conforme a lo señalado en el contrato. Sin embargo, por causa no imputables a la Constructora, los inmuebles no se pudieron entregar. Refirió que hubieron inconvenientes administrativos por parte de Sedapal y Luz del Sur,

- (vi) Cabe resaltar, que los inmuebles materia de compraventa fueron entregados al señor López de Castilla el 31 de octubre de 2012.

## Marco Teórico

### Sobre el deber de idoneidad

5. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>2</sup>.
6. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
7. Una vez señalado el marco legal de cada uno de los hechos imputados; corresponde analizar la presunta infracción que habría cometido la Constructora, conforme a la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica.

---

<sup>2</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 18º.- 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 lo cual ha sido puesto en el mercado.*

**Artículo 19º.-** *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.*

*A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.*

## ANÁLISIS

### Respecto a que la Constructora habría entregado el inmueble fuera del plazo establecido en el contrato

8. El denunciante señaló que en el Contrato de Compraventa suscrito con la Constructora, la denunciada se comprometió a entregar los inmuebles el 30 de abril de 2012, no obstante ello, no se realizó.
9. En su defensa, la denunciada señaló que la entrega de los inmuebles se tuvieron que realizar el 30 de abril de 2012, conforme a lo señalado en el contrato. Sin embargo, por causa no imputable a la Constructora, los inmuebles no se pudieron entregar. Refirió que existieron inconvenientes administrativos atribuibles a Sedapal y a Luz del Sur. Pese a ello, los inmuebles se entregaron el 31 de octubre de 2012.
10. Obra de fojas 8 al 17, copia del Contrato de Compraventa de fecha 29 de abril de 2010, del cual se verifica lo siguiente:

“(...)

**SEGUNDO:** Sobre el terreno mencionado LA VENDEDORA, construirá un edificio multifamiliar que consta de 89 departamentos y 136 espacios para estacionamientos, a ubicarse en el Primer Piso y sus cuatro sótanos con que contará el edificio, de acuerdo al anteproyecto de obra aprobado por la Municipalidad de Miraflores (...)

**TERCERO:** Por el contrato LA VENDEDORA da en venta a EL COMPRADOR el departamento N° 701, el mismo que tendrá un área techada aproximada de 64.40 m<sup>2</sup>, la zona de estacionamiento simple número 70, localizada en el tercer sótano del mencionado edificio con un área aproximada de 12 m<sup>2</sup>. Estos inmuebles se encuentran ubicados en el edificio indicado en la cláusula segunda, con las características y acabados que constan en el anexo B y los planos de arquitectura que como anexo A se indica en la misma cláusula, que debidamente suscrito por las partes forman parte del presente contrato.

(...)

**SÉPTIMO:** LA VENDEDEORA deberá entregar LOS INMUEBLES, a más tardar el día 30 de Abril de 2012, salvo caso fortuito o de fuerza mayor que escapen a la responsabilidad de LA VENDEDORA, la entrega de los inmuebles será efectiva solamente cuando EL COMPRADOR haya cumplido con la totalidad de las obligaciones asumidas por el presente contrato. (El subrayado es nuestro)

11. Asimismo, obra a fojas 22, copia del correo electrónico de fecha 3 de julio de 2012, del cual se verifica lo siguiente:

“(...)

Estimado Sr. Luis Alberto López de Castilla Bado.

Le informamos oficialmente que el departamento 701 de la Residencial San Antonio, del cual usted es propietario será entregado el viernes 05 de octubre de 2012.

Por otra parte cumplimos con detallarles las razones de la ligera extensión de la fecha de entrega prevista en el contrato, las cuales han obedecido a mejoras sustanciales del proyecto por cuenta y costo de LA CONSTRUCTORA (...) por otro lado dependemos en gran parte de

*los plazos que maneja la municipalidad, (...) por otro lado la demanda de carga eléctrica en todo Lima, y específicamente en Miraflores ha aumentado considerablemente justamente por la cantidad de proyectos nuevos; eso también ha originado que Luz de Sur difiera los plazos de atención para la instalación de las subestaciones eléctricas.(...)"*

*(El subrayado es nuestro)*

12. Obra a fojas 92, la copia de la carta de fecha 20 de agosto de 2012, presentado por la Constructora a la Municipalidad Metropolitana de Lima, del cual se verifica que la Constructora solicitó la autorización para la interferencia de vías para la instalación de servicio de agua y desagüe, de acuerdo al siguiente texto:

*"(...) solicito se sirvan emitir la autorización a mi representada para la interferencia de vías para instalación de servicio de agua y desagüe.*

*Este requerimiento es estrictamente necesario para poder continuar las obras y concluir de forma segura y ordenada con la ejecución de nuestro proyecto sito en la Av. Paseo de la República Nº 6247, 6251, 6253 y 6255, Urbanización San Antonio, distrito de Miraflores. (...)"*

13. Obra de fojas 72, la copia de la Carta Notarial de fecha 12 de octubre de 2012, enviada por la Constructora al denunciante, del cual se verifica lo siguiente:

*"(...)*

*Estimado Señor López de Castilla:*

*Mediante la presente recibida un cordial saludo, asimismo, deseamos comunicarle de manera formal la entrega de su Departamento Nº 701. En este sentido nos permitimos recordarle lo siguiente.*

*Que, según contrato de compra venta firmada entre usted y mi representada con fecha 29 de abril de 2010, nos comprometimos a citarlos por este medio para efectuar la entrega formal de su inmueble ubicado en Paseo de la República Nº 6255 – Miraflores. La **entrega se realizará el día 31 de octubre de 2012** a las 10.00 AM en el Edificio Residencial San Antonio.*

*(...)"*

14. Revisados los medios probatorios ofrecidos y de lo señalado por las partes; la Comisión concluye que ha quedado acreditado que la Constructora no entregó los inmuebles al denunciante el 30 de abril de 2012, conforme lo acordado sino el 31 de octubre de 2012, conforme se puede apreciar de la carta notarial de fecha 12 de octubre de 2012.
15. Cabe precisar que la denunciada señaló que la demora se originó por las mejoras efectuadas al proyecto y por causas imputables a Sedapal y Luz del Sur. No obstante ello, de la revisión de los medios probatorios no se verifica ello, por el contrario se verifica que la Constructora el 20 de agosto de 2012, esto es, después de la fecha pactada en el contrato -30 de abril de 2012-, recién solicitó a la Municipalidad de Lima la autorización para la instalación de servicio de agua y desagüe.

16. La Comisión considera importante señalar que la finalidad de pactar contractualmente la fecha exacta de entrega de un bien inmueble es limitar el tiempo que el proveedor tiene para realizar las acciones pertinentes para la construcción, saneamiento y entrega del mismo, por lo que un consumidor espera que se le entregue el inmueble adquirido en la fecha establecida y no meses después.
17. Por tanto, en la medida que ha quedado acreditado que no se le entregó los inmuebles en la fecha pactada, la Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Respecto a que la Constructora habría reducido el área del departamento adquirido por el denunciante, sin su consentimiento

18. El artículo 162° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente:

***“Artículo 162°.- Carga de la prueba***

*(...)*

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

19. El artículo 196° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, estipula que:

***“Carga de la prueba.-***

***Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos”.***

20. En el presente caso, el denunciante señaló que en el Contrato de Compra Venta suscrito, la Constructora estableció que el área aproximada del departamento era de 64.40 m<sup>2</sup>, con las medidas perimétricas, diseño interior y distribución detallados en el plano que se adjuntó. No obstante ello, cuando acudió a inspeccionar el avance de la obra, se percató que la denunciada había reducido la propiedad a sólo 61.65 m<sup>2</sup>.
21. En su defensa la denunciada manifestó que: (i) el contrato de compraventa señaló que el departamento del denunciante tenía un área de 64.40 m<sup>2</sup> aproximadamente; (ii) también que las áreas, medidas y linderos finales de los inmuebles se establecían cuando terminara la obra, con el certificado de finalización de obra emitido por la Municipalidad; y, (ii) a la fecha en la medida que no había conformidad de obra aprobada por la Municipalidad de Miraflores, no era posible determinar lo alegado por el denunciante.

22. Al respecto, el denunciante presentó en calidad de medios probatorios la publicidad del inmueble, en el cual se aprecia que la denunciada promocionaba el departamento con un área de 64 m<sup>2</sup> aproximadamente. \_\_\_\_\_
23. Asimismo, el denunciante presentó copia del Contrato de Compraventa de fecha 29 de abril de 2010, del cual se verifica lo siguiente:

(...)

**SEGUNDO:** *Sobre el terreno mencionado LA VENDEDORA, construirá un edificio multifamiliar que consta de 89 departamentos y 136 espacios para estacionamientos, a ubicarse en el Primer Piso y sus cuatro sótanos con que contará el edificio, de acuerdo al anteproyecto de obra aprobado por la Municipalidad de Miraflores (...)*

**TERCERO:** *Por el contrato LA VENDEDORA da en venta a EL COMPRADOR el departamento N° 701, el mismo que tendrá un área techada aproximada de 64.40 m<sup>2</sup>, la zona de estacionamiento simple número 70, localizada en el tercer sótano del mencionado edificio con un área aproximada de 12 m<sup>2</sup>. Estos inmuebles se encuentran ubicados en el edificio indicado en la cláusula segunda, con las características y acabados que constan en el anexo B y los planos de arquitectura que como anexo A se indica en la misma cláusula, que debidamente suscrito por las partes forman parte del presente contrato.*

(...)

**QUINTO:** *Las partes dejan constancia que la venta comprende los usos, costumbres, servidumbres, entradas, salidas, y todo lo que le corresponda o pertenezca de hecho o por derecho a los inmuebles que se transfieren, sin reserva ni limitación de ninguna clase.*

*Asimismo, ambas partes dejan constancia que el bien materia de venta está descrito en el Proyecto de Arquitectura que EL COMPRADOR declara conocer, aceptando que el área y linderos finales del inmueble estará establecido a la terminación de la obra y en el certificado de finalización de obra u otro documento otorgado por la Municipalidad de Miraflores reconociendo como características, áreas y linderos definitivos los que figuren inscritos como consecuencia de la declaratoria de fábrica, independización y reglamento interno respectivo, respecto del cual expresa desde ya su conformidad.*

*Las partes dejan constancia que la venta se celebra ad corpus. (...)" (sic)*

24. Revisados los medios probatorios ofrecidos por las partes, la Comisión verifica que:
- (i) El 29 de abril de 2010, las partes suscribieron la compraventa de bienes futuros respecto al departamento N° 701 y estacionamiento N° 70 del Edificio Multifamiliar ubicados en la Avenida Paseo de la República N° 6247, 6249, 6251, 6253 y 6255, Urbanización San Antonio, distrito de Miraflores.
  - (ii) En el referido contrato, la Constructora informó al denunciante que las características de los inmuebles constaba en los planos de arquitectura del Anteproyecto de Obra aprobado por la Municipalidad de Miraflores.
  - (iii) Respecto al departamento N° 701, las partes acordaron que éste tendría un área de 64.40 m<sup>2</sup> aproximadamente. Asimismo, el denunciante declaró conocer que el área y linderos del inmueble aún se definirían cuando se terminara la obra y la Municipalidad de Miraflores certificara la finalización de obra.

25. Cabe precisar que si bien la denunciada informó al señor López de Castilla que el departamento N° 701 tendría un metraje de 64.40 m<sup>2</sup>, también le señaló que ese metraje era una medida aproximada, en tanto el definitivo se establecería cuando terminara la obra, lo que no se verifica que hubiera ocurrido.
26. Por las consideraciones expuestas, la Comisión concluye que aún cuando la denunciada informó al denunciante una medida aproximada para su departamento, no ha quedado acreditado que la Constructora hubiera reducido el metraje aproximado correspondiente al departamento del denunciante, de 64.40 m<sup>2</sup> a 61.65 m<sup>2</sup>. Cabe precisar que el denunciante no ha presentado medio probatorio que acreditara lo alegado ni siquiera que se hubiera finalizado la obra y que la Municipalidad hubiera certificado la obra con un metraje menor.
27. Por tanto, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

### De las medidas correctivas

28. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código<sup>11</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
29. El artículo 3° de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto<sup>3</sup>.
30. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Constructora entregó el inmueble fuera del plazo establecido en el contrato.
31. En su escrito de denuncia, el señor López de Castilla solicitó como medida correctiva que la denunciada otorgue el resarcimiento por cada día de atraso en la entrega pactada del bien, con una suma equivalente al alquiler mensual de un inmueble ubicado en el distrito de Miraflores.

<sup>3</sup> **LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42° DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 3°.-** En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

32. Al respecto, la Comisión considera que corresponde ordenar a la Constructora, en calidad de medida correctiva, que un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor López de Castilla la suma que gastó en alquiler desde el 30 de abril de 2012 hasta el 31 de octubre de 2012, previa acreditación del gasto incurrido.
33. Por lo expuesto, de incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, el señor López de Castilla deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el Artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>4</sup>, vigente desde el 02 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción<sup>5</sup>.
34. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

<sup>5</sup> **LEY N° 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 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 Indecopi 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.

115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>6</sup>.

### **Graduación de la sanción**

35. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.
36. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>7</sup>.

### **Respecto a que Constructora entregó los inmuebles fuera del plazo establecido en el contrato**

37. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha evidenciado el daño causado al denunciante, en tanto éste no pudo disponer y disfrutar los inmuebles en el plazo pactado, por un lapso de seis meses (de abril de 2012 a octubre de 2012). Asimismo, se ha evidenciado que el denunciante no sólo se vio perjudicado por no poder disfrutar del bien adquirido sino también económica y emocionalmente en tanto tuvo que incurrir en una serie de gastos imprevistos como el de alquiler por un período de seis meses y afrontar el malestar originado por el incumplimiento de la denunciada.

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

(...)

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

<sup>7</sup> **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

- (ii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido daño al mercado y por tanto desconfianza en los consumidores quienes esperarían que una vez suscrito el contrato se cumpla con lo pactado, sobretodo, con el plazo de entrega de los inmuebles. Ello debido a que los consumidores suscriben un contrato de compraventa para poder disfrutar de la posesión de los inmuebles.
- (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta en tanto cualquier consumidor pondría en conocimiento de la Autoridad Administrativa la falta de idoneidad del servicio.
38. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° de La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
39. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer una multa ascendente a dos (2) Unidades Impositivas Tributarias.

### De las costas y costos del procedimiento

40. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>8</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
41. En la medida que ha quedado acreditado la infracción cometida por la Constructora, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE 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.

<sup>9</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

42. Sin perjuicio de ello y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor López de Castilla podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

## RESUELVE

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia presentada por el señor Luis Alberto López de Castilla Bado en contra de Constructora Rischmöller S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la Constructora entregó los inmuebles fuera del plazo establecido en el contrato.

**SEGUNDO:** declarar infundada la denuncia presentada por el señor Luis Alberto López de Castilla Bado en contra de Constructora Rischmöller S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría reducido el área del departamento adquirido por el señor Luis Alberto López de Castilla, sin su consentimiento.

**TERCERO:** ordenar a Constructora Rischmöller S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con devolver al señor Luis Alberto López de Castilla Bado la suma que gastó en alquiler desde el 30 de abril de 2012 hasta el 31 de octubre de 2012, previa acreditación de los gastos incurridos.

**CUARTO:** sancionar a Constructora Rischmöller S.A.C. con una multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias<sup>10</sup>. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** ordenar a Constructora Rischmöller S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por el señor Luis Alberto López de Castilla Bado. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa

**SEXTO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria

del Código de

---

<sup>10</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

Protección y Defensa del Consumidor, el recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>11</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>12</sup>, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>13</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey.**

**VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
**Presidente**

<sup>11</sup> **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807

Modificase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>12</sup> **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**

**DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.**- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

<sup>13</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 212º.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

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

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : LUIS ALBERTO LÓPEZ DE CASTILLA

**BADO DENUNCIADA** : CONSTRUCTORA RISCHMÖLLER

**S.A.C. MATERIA** : IDONEIDAD

**ACTIVIDAD** : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS O DE  
PARTES DE EDIFICIOS Y OBRAS DE INGENIERIA  
CIVIL

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia por haber entregado al denunciante un departamento con un área menor a la ofrecida; y, reformándola, declarar fundado este extremo de la denuncia, en tanto quedó acreditado que Constructora Rischmüller S.A.C. entregó un departamento que tenía como área 61,90 m<sup>2</sup>, pese a que en el contrato se estableció que las medidas del departamento serían de 64,40 m<sup>2</sup>.*

*Asimismo, se confirma la referida resolución que declaró fundada la denuncia contra Constructora Rischmüller S.A.C. en el extremo referido a la entrega de los inmuebles adquiridos por el denunciante fuera del plazo pactado.*

**SANCIÓN:**

**3 UIT - por la entrega del departamento con un área menor a la ofrecida**

**2 UIT - por la entrega del departamento fuera del plazo pactado**

Lima, 19 de marzo de 2014

**ANTECEDENTES**

1. El 15 de octubre de 2012, el señor Luis Alberto López de Castilla Bado (en adelante, el señor López de Castilla) denunció a Constructora Rischmüller S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, la Constructora) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por infracción del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**  
**Sala Especializada en Protección al Consumidor**  
**RESOLUCIÓN 900-2014/SPC-INDECOPI**  
**EXPEDIENTE 2573-2012/CPC**

que lo siguiente:

---

<sup>1</sup> Con RUC 20509908002. Domicilio Fiscal en Av. Jorge Basadre Grohmann 340. San Isidro. Lima

M-S PC-13/1B

M-CPC-05/1A

- (i) El 29 de abril de 2010 suscribió con la Constructora el “Contrato de Compraventa de Bien Futuro” (en adelante, el Contrato), correspondiente al departamento 701 y estacionamiento 70, que se ubicarían en la Av. Paseo de la República 6247, 6249, 6251, 6253 y 6255, Urbanización San Antonio, distrito de Miraflores;
  - (ii) la Constructora estableció como fecha de entrega de los inmuebles el 30 de abril de 2012;
  - (iii) la denunciada estableció como área aproximada del departamento 64.40 m<sup>2</sup>, con las medidas perimétricas, diseño interior y distribución detallados en el plano que se adjuntó al referido contrato;
  - (iv) a la fecha de la denuncia, la entrega de los inmuebles no se había realizado; y,
  - (v) cuando acudió a inspeccionar el avance de la obra, se percató de que la denunciada había reducido su departamento a 61.90 m<sup>2</sup>.
2. Mediante escrito del 16 de noviembre de 2012, la Constructora presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
- (i) El denunciante adquirió la propiedad de un departamento y un estacionamiento que se constituirían en el interior del Edificio Multifamiliar, de propiedad de la Constructora, cuyas características iniciales constaron preliminarmente en el “Anteproyecto de Obra” aprobado por la Municipalidad de Miraflores;
  - (ii) en el Contrato y en el anteproyecto se estableció que el departamento tendría un área de 64.40 m<sup>2</sup> aproximadamente; no obstante, en el contrato también se señaló que el señor López de Castilla declaraba conocer y aceptar que las áreas, medidas y linderos finales de los inmuebles materia de compraventa se encontraban sujetas a la terminación de la obra y al certificado de finalización de la obra u documento otorgado por la Municipalidad correspondiente; y,
  - (iii) no se entregaron a tiempo los inmuebles en tanto hubieron inconvenientes administrativos responsabilidad de Sedapal y Luz del Sur.
3. Mediante Resolución 233-2013/CC2 del 2 de abril de 2013, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia contra la Constructora por infracción de los artículos 18° y 19° del Código en el extremo referido a que la denunciada entregó los inmuebles fuera del plazo establecido en el contrato;
  - (ii) declaró infundada la denuncia contra la Constructora por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código en el extremo referido a

que la denunciada habría reducido el área del departamento adquirido por el denunciante sin su consentimiento;

- (iii) ordenó a la Constructora como medida correctiva que cumpla con devolver la suma que gastó en alquiler desde el 30 de abril de 2012 hasta el 31 de octubre de 2012, previa acreditación de los gastos incurridos,
  - (iv) sancionó a la Constructora con una multa ascendente a 2 UIT, en tanto entregó los inmuebles fuera del plazo establecido en el contrato; y,
  - (v) condenó a la Constructora al pago de costas y costos del procedimiento.
4. El 15 de abril de 2013, el señor López de Castilla interpuso recurso de apelación contra la Resolución 233-2013/CC2, señalando lo siguiente:
- (i) La multa impuesta a la denunciada por la falta de entrega del inmueble debía ser incrementada;
  - (ii) la medida correctiva no debía estar supeditada a la presentación de recibos de alquiler, en tanto la falta de entrega del departamento en la fecha pactada lo privó de su derecho a usar dicho inmueble como vivienda o a recibir los frutos que hubiese dispuesto su arrendamiento a terceras personas, por lo que debía ser resarcido;
  - (iii) el departamento fue entregado el 7 diciembre con el Acta de Entrega de Llaves y no el 31 de octubre de 2012, por lo que la demora fue de 7 meses;
  - (iv) la denunciada redujo el área correspondiente al vestíbulo de ingreso de su departamento (equivalente a 2.50 m<sup>2</sup>) y construyó en su lugar un ascensor de uso común;
  - (v) si bien el proceso de conformidad de obra y declaratoria de fábrica aún no había concluido, la denunciada había colocado en la vitrina del edificio un cuadro con las áreas de todos los departamentos a efectos del pago del impuesto predial del año 2013 en el que puede observarse que el área que se le asigna al departamento 701 es de 61.90 m<sup>2</sup>; y,
  - (vi) el 10 de abril de 2013, la empresa le remitió un correo electrónico mediante el cual le requirió el pago del Impuesto Predial del Ejercicio 2013 y en el que se determinó que los inmuebles tenían un área conjunta de 73.90 m<sup>2</sup>: 61.90 m<sup>2</sup> del departamento y 12 m<sup>2</sup> del estacionamiento.
5. Asimismo, solicitó se conceda a su representante el uso de la palabra.
6. El 16 de abril de 2013, la Constructora interpuso recurso de apelación contra la Resolución 233-2013/CC2 señalando lo siguiente:

- (i) En el Contrato suscrito con el señor López se estableció como fecha de entrega de los inmuebles el 30 de abril de 2012; sin embargo, esta podía ser prorrogada en forma automática cuando mediaran causas no imputables a la Constructora que impidan el cumplimiento oportuno y cabal de la presentación;
  - (ii) debía entenderse como causa no imputable los inconvenientes administrativos suscitados con empresas prestadores de servicios como Sedapal y Luz del Sur;
  - (iii) Sedapal emitió la Aprobación de Factibilidad mediante la Carta N° 3084-2008, del 4 de noviembre de 2008, la cual solo debía ser renovada mediante un solicitud en marzo de 2012;
  - (iv) no obstante, mediante Certificado Negativo N° 656-201-2012 Sedapal le manifestó que no podía atender ninguno de los dos servicios; y, posteriormente, mediante certificado de Factibilidad N° 853-018-2012 le informó que solo podía atender el servicio de alcantarillado, mas no el de agua;
  - (v) en atención a diversas gestiones para que el servicio sea atendido según lo ofrecido en el año 2008, Sedapal emitió el Certificado de Factibilidad N° 970-018-2012 de fecha 16 de agosto de 2012, con el que culminaron las gestiones iniciadas en el mes de marzo de 2012;
  - (vi) solicitó la autorización de interferencia de vías el 20 agosto de 2012; sin embargo, recién en octubre de 2012 la Municipalidad le brindó la autorización para ello, por lo que los trabajo de instalación de redes de agua y alcantarillado recién pudieron realizarse el 20 de octubre de 2012; y,
  - (vii) pese a que inició los trámites para la instalación de los servicio de luz a mediados del año 2011 ésta recién pudo concluirse en octubre de 2012, debido a los procedimiento burocráticos y lentos de la empresa Luz del Sur.
7. El 11 de setiembre de 2013, la Constructora absolvió el traslado de la apelación interpuesta por el señor López de Castilla, señalando lo siguiente:
- (i) La cláusula sétima del Contrato señalaba que para la entrega efectiva de los inmuebles se remitiría a la denunciada una carta notarial, estableciéndose que pese a que el comprador no asistiera a dicha reunión o se negara a firmar el acta de entrega se tendría como debidamente aceptado; por tanto, el Acta de Entrega de Llaves no constituía la entrega formal de los inmuebles;
  - (ii) no redujo unilateralmente el área del inmueble en tanto la cláusula quinta del contrato señalaba que el comprador declaraba conocer y aceptar que las áreas, medidas y linderos finales de los inmuebles

- materia de compra venta estaban sujetas a la terminación de la obra y el certificado de finalización de obra;
- (iii) en el proceso de finalización de obra existían algunos criterios y factores de redondeo de áreas, variaciones en campo (terreno) que podían modificar el metraje. En tal sentido, existían tolerancias normalmente aceptadas para los contratantes, Registros Públicos y el Municipio;
  - (iv) el Contrato señalaba que las medidas del departamento eran aproximadas y que la compraventa se realizaba ad corpus;
  - (v) las modificaciones al área de su departamento fueron efectuadas en base a un análisis técnico legal y dentro de la tolerancia normalmente aceptada. Asimismo, si bien se redujo el área del departamento del señor López de Castilla, ésta continuaba siendo parte del edificio (ascensor);
  - (vi) el denunciante suscribió el 3 de mayo de 2012 un contrato de servicios con su empresa a fin de que se realicen algunas modificaciones menores al departamento, los que serían efectuados luego de terminado el edificio, siendo el tiempo de ejecución de los mismos 10 días hábiles;
  - (vii) en tal sentido, la negativa del denunciante a recibir el departamento se debió a que requirió de modo arbitrario a la empresa que realizara modificaciones a la obra a las que no se había obligado mediante el Contrato de Servicios del 3 de mayo de 2010.
8. El 24 de setiembre de 2013, la Constructora solicitó se conceda a su representante el uso de la palabra.
9. El 13 de enero de 2014 el señor López de Castilla presentó un escrito reiterando sus argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento.
10. El 10 de marzo de 2014 se realizó la audiencia de Informe Oral con la presencia de una representante de la denunciada.

## **ANÁLISIS**

### Cuestión previa: Sobre el cuestionamiento de la multa

11. En su apelación, el denunciante cuestionó la multa de 2 UIT impuesta a la Constructora por la entrega del departamento fuera del plazo establecido en el contrato, señalando que ésta debía elevarse.
12. Al respecto, cabe precisar que la multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar

conductas ilícitas razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

13. La determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, no puede invocarse en dicho caso un interés legítimo por parte del denunciante. Por ello, esta no puede cuestionar a través de un medio impugnativo, la decisión que expide la autoridad al respecto.
14. En el régimen general de los recursos impugnativos de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General,<sup>2</sup> también se contempla el requisito del interés legítimo para habilitar a los administrados a impugnar, en particular en el capítulo que regula los procedimientos<sup>3</sup>, similares al presente procedimiento en lo que respecta a la pretensión de la denunciante frente al denunciado.
15. En consecuencia, corresponde declarar improcedente el extremo de la apelación que cuestionó la multa impuesta a la Constructora, toda vez que la misma es fijada de manera discrecional por la Administración, de acuerdo con la evaluación que realice de los actuados del procedimiento; por tanto, no existe un interés legítimo del denunciante para cuestionar dicho extremo del pronunciamiento.

#### Sobre el deber de idoneidad

16. Los artículos 18° y 19° del Código establecen un supuesto de responsabilidad conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de comercializar sus productos y prestar sus servicios en las condiciones ofertadas o previsibles atendiendo a la naturaleza de los productos y servicios, la regulación que sobre el

---

<sup>2</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 206°.- Facultad de contradicción.**

206.1 Conforme a lo señalado en el Artículo 108, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente.

<sup>3</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 227°.- Impugnación.**

227.1 Contra la resolución final recaída en un procedimiento trilateral expedida por una autoridad u órgano sometido a subordinación jerárquica, sólo procede la interposición del recurso de apelación. De no existir superior jerárquico, sólo cabe plantear recurso de reconsideración.

particular se haya establecido y, en general, a la información puesta en conocimiento o al alcance del consumidor.

17. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. No obstante, previamente el consumidor debe acreditar el defecto del producto o servicio.

#### Sobre la diferencia de metraje del departamento

18. El señor López de Castilla denunció que la Constructora estableció en el Contrato como área aproximada del departamento 64.40 m<sup>2</sup>, con las medidas perimétricas, diseño interior y distribución detallados en el plano que se adjuntó al referido documento. No obstante, cuando acudió a inspeccionar el avance de la obra se percató de que la denunciada había reducido el área del departamento correspondiente al vestíbulo de ingreso (equivalente a 2.50 m<sup>2</sup>) y, construyó en su lugar un ascensor de uso común.
19. En ese sentido, indicó que la denunciada había colocado en la vitrina del edificio un cuadro con las áreas de todos los departamentos a efectos del pago del Impuesto Predial del año 2013 siendo que podía observarse que el área que se asignaba a su departamento era de 61.90 m<sup>2</sup>. Asimismo, el 10 de abril de 2013, la empresa le remitió un correo electrónico mediante el cual le requirió el pago del Impuesto Predial del Ejercicio 2013 y en el que se determinaba que los inmuebles tenían un área conjunta de 73.90 m<sup>2</sup>: 61.90 m<sup>2</sup> del departamento 701 y 12 m<sup>2</sup> del estacionamiento 70.
20. En su defensa, la Constructora señaló que no redujo unilateralmente el área del inmueble en tanto la cláusula quinta del Contrato de Compraventa señalaba que las áreas, medidas y linderos finales de los inmuebles materia de compra venta estaban sujetas a la terminación de la obra y al certificado de finalización de misma. Asimismo, indicó que el referido contrato señalaba que las medidas del departamento eran aproximadas y que la compraventa se realizaba *ad corpus*; en tal sentido, las modificaciones al área de su inmueble fueron efectuadas dentro de la tolerancia normalmente aceptada.
21. Conforme se ha desarrollado en un anterior pronunciamiento<sup>4</sup>, para efectos de las normas de protección al consumidor, no resulta idóneo que un

<sup>4</sup> Resolución 0878-2014/SPC-INDECOPI del 17 de mayo de 2014.

proveedor ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas. Ello en tanto un consumidor adquiere un departamento motivado no sólo por las características que puede tener sino por sus dimensiones siendo el tamaño (metraje) una característica esencial del inmueble que se desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, decidirá adoptar una decisión de consumo o no.

22. En tal sentido, si el proveedor informa que el bien tendrá determinada medida, este tiene la obligación de entregarle un inmueble con el metraje ofrecido; lo contrario, implicaría una afectación al deber de idoneidad. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad *ad corpus*, figura legal que se encuentra recogida el artículo 1577° del Código Civil<sup>5</sup>. Asimismo, al margen de si el bien aún se encuentra pendiente de construcción (en planos) o si este ya se encuentra edificado de manera previa a la compra, no se puede exigir al consumidor que compruebe las medidas exactas de un bien pues el consumidor siempre tendrá la legítima confianza de que recibirá el mismo en base al metraje que proveedor le informó.
23. Sobre este dispositivo legal, es pertinente precisar que el mismo data del año 1984, y obedece a una realidad distinta a la regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En efecto, dicha figura legal (compraventa *ad corpus*) resultaba mucho más compatible con los bienes comercializados en aquella época (fundos, fincas, terrenos), siendo perfectamente comprensible que un bien fuera vendido fijando el precio por un todo y no por su extensión<sup>6</sup>.
24. En ese sentido, atendiendo las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular (un terreno accidentado, por ejemplo), pactar una venta *ad corpus* encuentra su razón de ser, mas no en la actualidad y sobre

---

<sup>5</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1577°.**- Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente. Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.

<sup>6</sup> Sobre el particular, Max Arias Schreiber ha señalado que "(...) cuando se hace esta clase de contratos, se indica que se trata de una venta *ad corpus* y esta es una cláusula de estilo, empleada usualmente en nuestro tráfico contractual, habida cuenta de las deficiencias catastrales existentes y del hecho de que en numerosas circunstancias se dan diferencias entre la extensión o cabida real y la que figura eventualmente en el contrato"

ARIAS SCHREIBER PEZET, Max. "**EXÉGESIS DEL CÓDIGO CIVIL PERUANO DE 1984**", Editorial Gaceta Jurídica, Primera Edición Mayo 2006, Lima.

un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor.

25. Es importante tener en cuenta el mercado inmobiliario, el consumidor está en una situación de desventaja y de debilidad estructural frente a las empresas constructoras que, por su propia naturaleza, están en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble que será objeto de transacción; por lo que interpretar la cláusula *ad corpus* en contra de los intereses del consumidor implica una contravención al principio de protección mínima establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y significa no reconocer en esencia la posición de debilidad del consumidor al interior de un contrato en el mundo real y concreto de las transacciones inmobiliarias a contrario sensu de las tendencias actuales de la contratación de consumo que postula una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad social empresarial de los proveedores.
26. Obra en el expediente el documento denominado “Contrato de Compra Venta de Bien Futuro”<sup>7</sup> suscrito entre la Constructora y el señor López de Castilla por la adquisición del departamento 701 y el estacionamiento 70 de fecha 29 de abril de 2010; siendo que la cláusula tercera de dicho contrato señala expresamente que el área techada del departamento sería aproximadamente de 64,40 m<sup>2</sup>.
27. Asimismo, la cláusula quinta del referido contrato indica que las áreas del departamento están sujetas a lo establecido en el certificado de finalización de obra u otro documento otorgado por la Municipalidad, reconociendo como características, áreas y linderos definitivos lo que figuren inscritos en la declaratoria de fábrica, independización y el reglamento interno respectivo. Igualmente, se estableció que la venta se realizaba *ad corpus*.
28. Como puede apreciarse, lo ofrecido al señor López de Castilla fue un departamento de un área de 64,40 m<sup>2</sup>, por lo que resultaba razonable que dicho consumidor esperara que el área del inmueble entregado tuviera dicho metraje o, en el peor de los casos que no tuviera una diferencia significativa respecto a la pactada. Ello, en la medida que las dimensiones de un inmueble constituyen un factor fundamental para un consumidor al momento de elegir un bien a ser utilizado como vivienda, de manera que pueda satisfacer plenamente sus necesidades.

---

<sup>7</sup> En la foja 8 a 19 del Expediente.

29. Obra en el expediente, una fotografía de la vitrina ubicada a la entrada del Edificio para el pago de los Arbitrios Municipales e Impuesto Predial<sup>8</sup>, en la que se verifica que el metraje total del departamento del señor López de Castilla es de 73,90 m<sup>2</sup>, correspondiendo 61,90 m<sup>2</sup> a su departamento y 12 m<sup>2</sup> a su estacionamiento.
30. Del mismo modo, obra en el Expediente la impresión del correo electrónico<sup>9</sup> remitido por la Constructora al señor López de Castilla de fecha de 10 de abril de 2013, en la que le señalan que el área total de su inmueble es de 73.9 m<sup>2</sup>.
31. De los referidos documentos, se verifica que el departamento que se entregó al denunciante tiene como área 61,90 m<sup>2</sup>, pese a que en el contrato se estableció que las medidas de dicho inmueble serían de 64,40 m<sup>2</sup>.
32. Si bien la Constructora señaló que la modificación en la medidas del departamento se encontraba dentro de la tolerancia normalmente aceptada, cabe precisar que no puede considerarse que la diferencia de 2,5 m<sup>2</sup> sea mínima; en tanto dicha área, por ejemplo, equivaldría al área de una habitación pequeña o de un vestíbulo de entrada –como sucedió en el presente caso-, lo cual evidentemente está afectando las expectativas del denunciante.
33. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundado el presente extremo de la denuncia, y, reformándola, declararlo fundado, en tanto quedó acreditado que la denunciada entregó al señor López de Castilla un departamento con un área menor a la pactada.

Sobre la entrega del departamento fuera del plazo establecido en el contrato

34. El denunciante señaló que la Constructora se comprometió a la entrega de los inmuebles el 30 de abril de 2012; sin embargo, ello no se realizó.
35. La Comisión declaró fundado este extremo de la denuncia en tanto quedó acreditado que la Constructora entregó los inmuebles fuera del plazo pactado.
36. En su apelación, la Constructora señaló que si bien se comprometió a la entrega de los inmuebles el 30 de abril de 2012 no pudo cumplir con ello en tanto mediaron causas no imputables a su empresa, entre las cuales se

---

<sup>8</sup> En la foja 204 del Expediente.

<sup>9</sup> En la foja 202 del Expediente.

encontraban los inconvenientes suscitados con Sedapal, Luz del Sur y el Municipio.

37. Obra en el expediente el Contrato de Compraventa de fecha 29 de abril de 2010, el cual señala lo siguiente en la cláusula séptima:

*“SÉPTMO: LA VENDEDORA deberá entregar LOS INMUEBLES a más tardar el día 30 de abril de 2012, salvo caso fortuito o de fuera mayor que escapen a la responsabilidad de LA VENDEDORA (...).”*

38. Asimismo, de la carta notarial de fecha 12 de octubre de 2012<sup>10</sup> enviada por la Constructora al denunciante, se observa lo siguiente:

*“Estimado señor López de Castilla*

*Mediante la presente reciba un cordial saludo, asimismo, deseamos comunicarle de manera formal la entrega de su departamento N° 701. En ese sentido, nos permitimos recordarle lo siguiente.*

*Qué según contrato de compra venta firmada entre usted y mi representada con fecha 29 de abril de 2010, nos comprometimos a citarlos por este medio para efectuar la entrega formal de su inmueble ubicado en Paseo la República N° 6255-Miraflores. La entrega se realizará el día 31 de octubre de 2012 a las 10: 00 am en el Edificio Residencial San Antonio.”*

39. En el Acta de Entrega de Llaves<sup>11</sup> de fecha 7 de diciembre de 2012, suscrita por el señor López de Castilla que señala lo siguiente:

*“Conste por presente documento se le hace entrega al señor Luis Alberto López de Castilla Bado, identificado con DNI 08252874 su correspondiente juego de llaves del Departamento 701 entregado en su oportunidad de acuerdo a la carta notarial de fecha 12 de octubre de 2012.”*

40. Por tanto, ha quedado acreditado que la Constructora entregó al denunciante el departamento el 31 de octubre de 2012, pese a que se comprometió a realizarla el 30 de abril de 2012.
41. Al respecto, la denunciada señaló que la demora en la entrega se debió a causas no imputables a su empresa. En tal sentido, señaló que pese a que Sedapal emitió la Aprobación de Factibilidad de agua y alcantarillado mediante Carta N° 3084-2008, del 4 de noviembre de 2008 -la cual solo

---

<sup>10</sup> En la foja 22 del Expediente.

<sup>11</sup> En la foja 203 del Expediente.

debía ser renovada mediante un solicitud en marzo de 2012-, mediante certificado de Factibilidad N° 853-018-2012 le informó que solo podía atender el servicio de alcantarillado, mas no el de agua. Es así que solo en atención a diversas gestiones realizadas por la empresa a fin que el servicio sea atendido según lo ofrecido en el 2008, Sedapal aprobó el Certificado de Factibilidad N° 970-018-2012 de fecha 16 de agosto de 2012, con el que culminaron las gestiones iniciadas en el mes de marzo de 2012.

42. Sobre el particular, obra en el Expediente, la Carta N° 3084-2008, del 4 de noviembre de 2008<sup>12</sup> de acuerdo a la cual Sedapal otorgó el Certificado de Factibilidad de Servicios de agua potable y alcantarillado a la Constructora. Si bien la Constructora señaló que ésta autorización solo debía ser renovada en marzo de 2012, de la lectura del último párrafo del documento del año 2008 se verifica que este solo tenía una vigencia de 6 meses, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.
43. Es en tal sentido que la Constructora debió solicitar a Sedapal un nuevo certificado para los servicios de agua potable y alcantarillado en marzo de 2012, siendo que el primero de ellos le fue denegado mediante Carta N° 853-018-2012<sup>13</sup> en tanto el proyecto inmobiliario, en dicho momento, no cumplía con los requisitos necesarios para la instalación del referido servicio. Es por ello que solo una vez subsanadas las observaciones realizadas por Sedapal a la empresa, se otorgó el Certificado de Factibilidad Técnica 970-018-2012 de fecha 16 de agosto de 2012 a la Constructora por los servicios de agua potable y alcantarillado.
44. Como puede verse, el hecho de que el Certificado de Factibilidad por los servicios de agua potable y alcantarillado haya sido recién otorgado en agosto de 2012 es un hecho imputable a la empresa, en tanto no cumplió con los requisitos necesarios para la instalación del servicio de agua potable; y, asimismo, no subsanó las observaciones realizadas por Sedapal de modo oportuno.
45. De otro lado, la Constructora señaló que pese a que inició los trámites ante Luz del Sur para la instalación del servicio de suministro eléctrico a mediados del año 2011, ésta recién pudo concluirse en octubre de 2012 debido a los procedimientos burocráticos y lentos de la empresa Luz del Sur.

---

<sup>12</sup> En la foja 239 del Expediente.

<sup>13</sup> En la foja 240 del Expediente.

46. Obra en el expediente copia de la Carta DPMT 1096323 del 7 de junio de 2011<sup>14</sup> mediante la que Luz del Sur aprobó el área para la instalación de una subestación compacta pedestal subterránea. Sin embargo, se verifica que es recién en marzo de 2012 que Luz del Sur otorgó a la Constructora el Certificado de Factibilidad de servicios de suministro eléctrico<sup>15</sup>, siendo que en dicho documento le indicó a la denunciada los pasos a seguir a para la instalación del servicio de luz eléctrica, entre los que se encontraban: (i) la aprobación del área para la subestación; (ii) la suscripción del contrato de servidumbres; (iii) la aprobación del expediente técnico de la obra civil para la subestación, entre otros.
47. No obstante de la revisión de los documentos presentados por la Constructora, se verifica que recién mediante Carta DPMT 1119452<sup>16</sup> del 10 de agosto de 2012 se aprueba el Expediente Técnico para la subestación subterránea. Asimismo, este documento señala que, a dicha fecha aún se encontraba pendiente la gestión del contrato de servidumbre.
48. De la revisión de los medios probatorios presentados, se verifica que la demora en la instalación del servicio de suministro eléctrico del edificio es imputable únicamente a la Constructora, en tanto no realizó las gestiones debidas de modo oportuno con la empresa Luz del Sur, siendo que incluso en agosto de 2012 (4 meses después de la fecha de entrega pactada) quedaban solicitudes y gestiones pendientes de realizar.
49. De otro lado, la Constructora señaló que solicitó la utilización de vías el 20 agosto de 2012 ante la Municipalidad; sin embargo, recién en octubre de 2012 la Municipalidad le brindó la autorización para ello, por lo que los trabajo de instalación de redes de agua y alcantarillado recién pudieron realizarse el 20 de octubre de 2012. Al respecto, cabe precisar que la solicitud realizada a la Municipalidad fue efectuada 4 meses después de la fecha de entrega pactada con el denunciante por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
50. Finalmente, la Constructora señaló que la negativa del denunciante a recibir el departamento se debió a que este requirió de modo arbitrario a la empresa que realizara modificaciones a la obra, a las que no se había obligado mediante el Contrato de Servicios del 3 de mayo de 2010. No obstante, no ha cumplido con presentar medios probatorios -más allá del referido Contrato de Servicios- a fin de acreditar tal afirmación.

---

<sup>14</sup> En la foja 245 del Expediente.

<sup>15</sup> En la foja 247 del Expediente.

<sup>16</sup> En la foja 254 del Expediente.

51. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia en tanto la Constructora no cumplió con entregar el departamento en el plazo pactado.

#### Sobre las medidas correctivas

52. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores<sup>17</sup>. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

#### Sobre la variación del área del departamento

53. En el presente caso se ha verificado que la Constructora entregó al denunciante un departamento que tenía como área 61,90 m<sup>2</sup> pese a que en el contrato se estableció que las medidas del departamento serían de 64,40 m<sup>2</sup>, lo que significa una diferencia de 2.5 m<sup>2</sup> respecto de los 64,4 m<sup>2</sup> ofrecidos.
54. Dicha diferencia equivale al 3.881% del valor del departamento adquirido (US \$ 57,960,00)<sup>18</sup> por lo que corresponde la devolución de la suma de US \$ 2 249,4 por los metros cuadrados dejados de recibir.

---

<sup>17</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.-** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

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

#### **Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...).

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

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas. (...)

<sup>18</sup> De acuerdo a lo establecido en la cláusula Cuarta del Contrato de Compra Venta.

55. En ese sentido, corresponde ordenar como medida correctiva que la Constructora devuelva el dinero pagado por el denunciante por los metros cuadrados dejados de recibir en su departamento, el cual asciende a US \$ 2 249,4, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

De la entrega del departamento fuera del plazo establecido

56. La Comisión ordenó como medida correctiva a la Constructora que cumpla con devolver la suma del gasto en alquiler desde el 30 de abril de 2012 hasta el 31 de octubre de 2012, previa acreditación de los gastos incurridos.
57. Al respecto, el señor López de Castilla señaló en su apelación que el departamento le fue entregado el 7 de diciembre de 2012 con el Acta de Entrega de Llaves y no el 31 de octubre de 2012.
58. No obstante, de acuerdo a lo señalado en párrafos precedentes, se ha verificado que el denunciante recibió el departamento el 31 de octubre de 2012, tal como lo reconoció expresamente en el Acta de Entrega de Llaves del 7 de diciembre de 2012, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
59. De otro lado, el señor López de Castilla señaló que la medida correctiva no debía estar supeditada a la presentación de recibos de alquiler, en tanto la falta de entrega del departamento en la fecha pactada lo privó de su derecho a usar dicho inmueble como vivienda o a recibir los frutos que hubiese dispuesto su arrendamiento a terceras personas, por lo que debía ser resarcido.
60. Al respecto, lo requerido por el denunciante no corresponde a gastos incurridos a efectos de mitigar la conducta infractora, siendo que esta medida implicaría un concepto indemnizatorio que no puede ser amparado ante esta instancia administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 115.7° del Código<sup>19</sup>.
61. Por lo expuesto corresponde confirmar la medida correctiva impuesta a la denunciada de que cumpla con devolver la suma de gasto en alquiler desde el

<sup>19</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.-**

(...)

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

30 de abril de 2012 hasta el 31 en octubre de 2012, previa acreditación de los gastos incurridos.

Graduación de la sanción por la entrega del departamento un área menor a la ofrecida

62. El artículo 112° del Código establece que la imposición y graduación de la multa será determinada atendiendo al beneficio ilícito esperado u obtenido, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar<sup>20</sup>.
63. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de un administrado, adecuando su conducta al cumplimiento de determinadas normas. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por la comisión de las infracciones. Por ello, el artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>21</sup>, al desarrollar el principio de razonabilidad, estipula que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.

<sup>20</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.-** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

<sup>21</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.-** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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

- a) La gravedad del daño al interés público y lo bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción
- e) El beneficio ¡legalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. (...)

64. En el presente caso se ha verificado que la Constructora entregó al denunciante un departamento que tenía como área 61,90 m<sup>2</sup> pese a que en el contrato se estableció que las medidas del departamento serían de 64,40 m<sup>2</sup>.
65. La Sala advierte que tal situación generó un daño al denunciante en tanto este se vio impedido de disfrutar y utilizar 2.5 m<sup>2</sup> del área de su departamento, y de contar con un vestíbulo de entrada en el mismo.
66. Por otro lado, esta Sala considera que la denunciada obtuvo un beneficio ilícito en la comisión de la conducta infractora, siendo que este consistió en el ahorro obtenido en la construcción e implementación del área prometida al señor López de Castilla en el contrato y en los planos del departamento.
67. Por tanto, la Sala es de la opinión que debe imponerse una sanción que guarde correspondencia con la conducta infractora de la denunciada, puesto que la misma genera desconfianza en los consumidores quienes esperan que se les entregue su departamento con el área consignada en el contrato y en los planos del mismo.
68. En atención a los argumentos expuestos, corresponde imponer una multa de 3 UIT a la Constructora por infringir los artículos 18° y 19° del Código, en tanto entregó al señor López de Castilla un departamento con un área menor a la ofrecida en el contrato y en planos.

Sobre graduación de la sanción por la entrega del departamento fuera del plazo establecido y las costas y costos del procedimiento

69. Tomando en consideración que la Constructora no ha fundamentado su apelación respecto a la graduación de la sanción de 2 UIT por la falta de entrega del departamento en el plazo pactado y las costas y costos del procedimiento, más allá de la ausencia de la infracción, desvirtuadas precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>22</sup>. En tal sentido, corresponde confirmar el extremo de la resolución venida en grado que sancionó a la denunciada con una multa de 2 UIT por la falta de entrega

---

<sup>22</sup> **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.

(...).

del departamento en el plazo pactado y el extremo que ordenó a la denunciada que asuma las costas y costos del procedimiento.

#### Acciones complementarias

70. Tomando en cuenta la infracción imputada, este Colegiado considera necesario remitir el presente caso 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<sup>23</sup>.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 233-2013/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Luis Alberto López de Castilla Bado contra Constructora Rischmöller S.A.C por haber entregado al denunciante un departamento con un área menor a la ofrecida; y, reformándola, declarar fundado este extremo de la denuncia.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 233-2013/CC2 del 2 de abril de 2012 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°2 que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Alberto López de Castilla Bado, contra Constructora Rischmöller S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la Constructora entregó los inmuebles fuera del plazo establecido en el contrato de compraventa.

**TERCERO:** Ordenar a Constructora Rischmöller S.A.C como medida correctiva que cumpla con devolver el dinero pagado por el denunciante por los metros cuadrados dejados de recibir en el departamento adquirido, el cual asciende a un total de US \$ 2 249,4, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

<sup>23</sup>

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

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

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 233-2013/CC2 en el extremo que ordenó como medida correctiva a la denunciada que cumpla con devolver al señor Luis Alberto López de Castilla Bado la suma que gastó en alquiler desde el 30 de abril de 2012 hasta el 31 de octubre de 2012, previa acreditación de los gastos incurridos.

**QUINTO:** Sancionar a Constructora Rischmöller S.A.C. con 3 UIT, en tanto entregó el departamento con un área menor a la ofrecida.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 233-2013/CC2 en el extremo que sancionó a Constructora Rischmöller S.A.C. con una multa de 2 UIT, en tanto entregó los inmuebles fuera del plazo establecido en el contrato.

**SÉTIMO:** Confirmar la Resolución 233-2013/CC2 en el extremo que condenó a la denunciada a asumir el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.

**OCTAVO:** Denegar la solicitud de indemnización del denunciante por la entrega de los inmuebles fuera del plazo pactado.

**NOVENO:** Remitir el presente caso 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 Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.**

**JULIO DURAND BALTAZAR CARRIÓN**  
Vicepresidente

***El voto singular de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda, en el extremo referido a la diferencia de metraje del departamento, es el siguiente:***

La vocal que suscribe el presente voto se encuentra de acuerdo con la decisión adoptada por la mayoría en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Constructora Rischmöller S.A.C. por la diferencia de metraje del departamento; sin embargo, difiere de los fundamentos expuestos en dicha decisión sobre la compraventa *ad corpus* contemplada en el Código Civil, sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. Si bien el Código establece las normas que deben aplicarse en materia de protección al consumidor, ello no enerva el hecho de que, dependiendo del caso en particular, también puedan ser aplicadas otras normas de nuestro ordenamiento jurídico, entre ellas, las normas del Código Civil<sup>1</sup>.
2. El artículo 1577° del Código Civil establece lo siguiente respecto a la figura legal de la compraventa *ad corpus*:

**“Artículo 1577.-** Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente.

*Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.”*
3. De acuerdo a lo citado en el párrafo precedente, una compraventa *ad corpus* se realiza cuando las partes contratan sobre la identidad del bien, es decir, el bien como unidad, como un cuerpo cierto y determinado, sin prevalecer su extensión y cabida<sup>2</sup>.
4. Sobre este tipo de venta, la doctrina señala que *“la venta de un inmueble puede ser realizada por un precio determinado en relación a la totalidad del inmueble. Las diferencias entre las medidas son irrelevantes porque las mismas no han sido tenidas en cuenta, y por ello no hay acción por suplemento de precio, ni resolutoria, salvo el caso de un error esencial”*<sup>3</sup>.
5. En ese sentido, si el consumidor ha podido tener acceso al bien (construido) antes de la compraventa y ha podido apreciar las características del mismo, y no únicamente en planos, resulta evidente que la compra del bien se efectuó sobre el “todo” y no sobre sus medidas, siendo que el Código no establece una disposición contraria a efectos de que no resulte aplicable la celebración de una compraventa *ad corpus*, figura regulada en nuestro ordenamiento jurídico.
6. Cabe señalar que el criterio expuesto en el presente voto es concordante con los fundamentos desarrollados por la Sala en anteriores pronunciamientos,

---

<sup>1</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.-** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>2</sup> COMISIÓN REVISORA DEL CÓDIGO CIVIL PERUANO DE 1984. BIGIO CHREM, Jack.

<sup>3</sup> LORENZETTI, Ricardo. *Tratado de los Contratos*, Tomo I, Segunda Edición. Rubinzal – Culzoni Editores.

en los que se ha aplicado la clausula *ad corpus* en tanto el consumidor haya podido tener acceso al bien construido<sup>3</sup>.

7. Conforme a lo antes señalado, en el presente caso el contrato de compraventa de bien futuro suscrito entre el señor López de Castillo y la Constructora, no se ajusta a lo normado como compraventa *ad corpus*, al haberse demostrado mediante los documentos que obran en el expediente, que las partes suscribieron el referido documento, teniendo en cuenta el metraje del inmueble (en planos), por lo que se ha podido determinar que la pretensión y la finalidad del denunciante fue adquirir un inmueble con ciertas características y medidas, lo cual no fue cumplido por parte de la denunciada.
8. Por tanto, corresponde confirmar, con distintos fundamentos a los del voto en mayoría, la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra la Constructora Rischmöller S.A.C. por la diferencia en el metraje del departamento adquirido por los denunciantes.

**ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA**

---

<sup>3</sup> Resoluciones 1233-2009/SC2-INDECOPI, 3516-2013/SPC-INDECOPI y 1377-2013/SPC-INDECOPI.

## RESOLUCIÓN FINAL N° 370-2013/CPC

**DENUNCIANTE :** CARMEN MARÍA DEL ROSARIO BEJARANO FLORES (LA SEÑORA BEJARANO)

**DENUNCIADA :** CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA NUEVA ACROPOLIS S.A.C. (LA CONSTRUCTORA)

**MATERIA :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR IDONEIDAD MEDIDA CORRECTIVA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTOS Y COSTAS

**ACTIVIDAD :** SERVICIOS INMOBILIARIOS

**SANCIÓN :** 5 UITs

Lima, 30 de abril de 2013

### ANTECEDENTES

1. El 6 de noviembre de 2012, la señora Bejarano presentó una denuncia contra la Constructora por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 29 de octubre de 2011 adquirió de la denunciada el Departamento N° 301 del Edificio ubicado en Calle La Begonia N° 154-152, Urbanización Los Sauces, Surquillo, por el monto de S/. 295 000,00, siendo que el mismo estaba completamente construido y sólo se encontraban pendientes algunos acabados.
  - (ii) Según lo informado por la Constructora y de acuerdo a lo señalado en la minuta del contrato de compraventa celebrado entre las partes, el inmueble contaba con un área de 110 m<sup>2</sup>. No obstante ello, al apersonarse a la Municipalidad de Surquillo con la finalidad de efectuar el pago de los tributos municipales a su cargo en febrero de 2012, verificó que en la Declaración Jurada de Autovalúo emitida por dicha institución se consignaba que el mencionado inmueble contaba con un área de 99,57 m<sup>2</sup>.
  - (iii) Posteriormente, contrató los servicios de un ingeniero civil para que realizara la medición del inmueble, determinando que el área era de 101.10 m<sup>2</sup>. De

<sup>1</sup> **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

otro lado, en la Partida Registral del inmueble emitida por Registros Públicos se indica que el departamento tiene un área de 99,565 m<sup>2</sup>.

2. La señora Bejarano solicitó:
  - (i) Se ordene a la Constructora en calidad de medida correctiva la devolución del monto correspondiente a los metros cuadrados por los que pagó en exceso, más intereses.
  - (ii) El pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 23 de noviembre de 2012, la Secretaría Técnica dispuso admitir a trámite la denuncia e imputó como presunta infracción al Código lo siguiente:

*“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 6 de noviembre de 2012 presentada por la señora Carmen María del Rosario Bajarano Flores contra Constructora Nueva Acrópolis S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la denunciada habría vendido a la señora Carmen María del Rosario Bejarano Flores un inmueble con un metraje menor al señalado en la minuta del contrato de compraventa celebrado entre las partes, a pesar que, al momento de celebrada la compraventa, el mismo ya se encontraba completamente construido.”*

4. El 10 de diciembre de 2012, la Constructora presentó sus descargos, oportunidad en la que manifestó lo siguiente:
  - (i) La señora Bejarano adquirió el departamento N° 301 del Edificio ubicado en Calle La Begonia N° 154-152, Urbanización Los Sauces, Surquillo, habiendo recibido, previamente, toda la información relacionada al inmueble, indicándosele además que el proyecto no contaba aún con declaratoria de fábrica.
  - (ii) La señora Bejarano, visitó el Departamento materia de la denuncia (ello en la medida que, el Edificio, se encontraba concluido, estando pendiente de culminar únicamente los acabados del mismo), por lo que tuvo una idea clara de las características del inmueble que adquirió.
  - (iii) De conformidad a lo establecido en el contrato de compra venta suscrito entre las partes, se especificó que el área aproximada del Departamento era de 110 m<sup>2</sup> y que la extensión definitiva se establecería en la Partida Registral independizada. Precisaron que, al margen de la medida perimétrica exacta que pudiera tener el inmueble, la denunciante lo visitó antes de adquirirlo; motivo por el cual, tomó una decisión de consumo informada. Asimismo, al momento de la suscripción del contrato de compra venta del departamento materia de la denuncia, la denunciante tenía pleno conocimiento de las características del inmueble, por cuanto ya se encontraba construido, tal como se demuestra a través de la copia del Formulario Único de Edificación, que adjuntan en calidad de medio

probatorio.

- (iv) Finalmente, en la medida que la compraventa del inmueble materia de la denuncia fue realizada *ad corpus*, las partes renunciaron voluntaria y expresamente a formular reclamo alguno respecto de la eventual desproporcionalidad que pudiera existir, entre las características del inmueble y su precio de venta, por lo que, la presente denuncia debe ser declarada infundada.

## ANÁLISIS

### Idoneidad del Servicio

#### Marco Teórico

5. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

#### “Artículo 18º.- 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 lo 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 19º.- 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.”

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8º de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

6. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
7. En el presente caso, la señora Bejarano señaló que la denunciada le habría vendido un inmueble con un metraje menor al señalado en la minuta del contrato de compraventa celebrado entre las partes, a pesar que, a ese momento el mismo ya se encontraba completamente construido.
8. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios aportados por la denunciante:
  - (i) De fojas 6 a 14, obra la Escritura Pública de compra venta de fecha 11 de enero de 2012, de la cual se verifica que con fecha 29 de octubre de 2011, la señora Bejarano adquirió de la denunciada el departamento N° 301 del edificio ubicado en Calle La Begonia N° 154-152, Urbanización Los Sauces, Surquillo, por el monto de S/. 295 000, 00.
  - (ii) En el reverso de la foja 6, obra la cláusula segunda de la Escritura Pública de compra-venta antes citada, apreciándose lo siguiente:

*“SEGUNDA: Por el presente instrumento, las partes celebran una Compraventa de Bien Futuro mediante el cual EL VENDEDOR transfiere la propiedad a favor de LA COMPRADORA, la unidad inmobiliaria que estará signada como Departamento 301, que tendrá un área aproximada de 110 m2 (ciento diez metros cuadrados) y estará ubicado en el Tercer piso del inmueble multifamiliar a que se refiere la cláusula anterior, dejando constancia ambas partes que el área, linderos y medidas perimétricas definitivas del predio objeto del contrato, constarán en la Partida que genere la inscripción de Declaratoria de Fábrica e Independización de su partida matriz(...)”*

- (iii) Del mismo modo, la cláusula tercera del referido contrato señala:

---

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume iuris tantum que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

"La venta se efectúa ad-corpus y comprende sus usos, costumbres, servidumbres, entradas, salidas y en general, todo lo que hecho o por derecho corresponda al inmueble, sin reserva ni limitación alguna (...)"

- (iv) A fojas 15, copia de la Declaración Jurada de Autoavaloú, emitida por la Municipalidad de Surquillo:

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SURQUILLO**  
Gerencia de Rentas

**DECLARACION JURADA DE AUTOVALUO 2011**  
IMPUESTO PREDIAL - DEC.LEG. N°776 MOD. DEC. LEG.N° 952  
Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal D.S. N°156-2004-EF

PU

Predio Urbano  
Dec.Jurada

**I. DATOS DEL CONTRIBUYENTE**

Código Contribuyente	Apellidos y Nombres o Razón Social	Anexo
0062414	CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA NUEVA ACROPOLIS S.A.C.	0004

**II. DATOS DEL PREDIO**

Código del Predio	Condición de la Propiedad	N° de Condominos	%	Zona
340000050679	PROPIETARIO UNICO	0	0.00	LOS SAUCES 3 ETAPA - EMPRESAS UNIDAS
Vía.				Nro. Edif./Block
				154
				Dpto./Int.
				301
				Mz.
				Lt.
CI. REGIONIA LA		Estado		Resol. Inafectación / Exoneración
Referencia		TERMINADO		
Tipo		DPTO. U OFIC. EN EDIFICIO		Uso
				CASA HABITACION
				%
				0.00
				Fecha Inicio

**III. DATOS DE LA CONSTRUCCION**

Nivel	Año	Categorías (1)	Cla.	Mat.	EC.	Val.Unit. m2	Inc. 5% (2)	Depreciación %	Monto	Val.Unit. Deprec.	Area Construida		Areas Comunes		Valor de la Construcción
											m2	Valor	%	Valor	
003	2011	CCDDFCC	3	1	1	605.86	0.00	0.00	605.86	99.57	60,325.48			8,216.33	68,541.81

(1) Aprobado por R.M. N° 175-2010-VIVIENDA, publicada 30-10-2010.  
(2) Sólo para predios ubicados a partir del 5to. piso.  
(3) Aprobado por R.M. N° 171-2010-VIVIENDA, publicada 30-10-2010.  
\* UIT 2011 = S/. 3,600.00 nuevos soles

Esta información tendrá efectos de Declaración Jurada de Autoavaloú para el presente año si no se presenta observación alguna hasta el 28 de febrero del 2011.

Area Terreno m2	26.84	×	Aranceles (3)	112.00	=	
Valor Total de la Construcción	68,541.81					
Valor de otras Instalaciones	3,048.62					
Valor Total del Terreno	3,006.06					
Valor del Predio	74,596.52					
Valor del Predio Afecto	0.00					

- (v) A fojas 16, la Partida Registral del inmueble materia de cuestionamiento se aprecia lo siguiente:

**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12768398

**INSCRIPCIÓN DE REGISTRO DE PREDIOS**  
DEPARTAMENTO N°301 - TERCER PISO  
CALLE LA BEGONIA NUMERO 154  
URBANIZACIÓN LOS SAUCES - TERCERA ETAPA  
DISTRITO DE SURQUILLO

Luis Enrique Trujillo GARCÍA  
CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

**REGISTRO DE PREDIOS**  
PARTIDA DE INDEPENDIZACION: RÉGIMEN DE PROPIEDAD EXCLUSIVA  
PROPIEDAD COMÚN.

**A00001 - ANTECEDENTE DOMINIAL:**  
Independizado de la Ficha N°290688, que continuó en la Partida Electrónica N°41874188.-  
LIMA, 21 de Diciembre del 2011.-

**B00001 - DESCRIPCIÓN DEL INMUEBLE:**  
UBICACIÓN: DEPARTAMENTO N°301 - TERCER PISO  
PORCENTAJE DE ZONAS COMUNES: 13.02%  
**ÁREAS: Ocupada: 99.565 m2**      Techada: 99.565 m2

- (vi) De fojas 40 a 42, el informe pericial emitido por la Ingeniera Civil, señora Rosario G. Álvarez Pérez, número de colegiatura 54529, que en las conclusiones indica lo siguiente:

**“CONCLUSIONES**

1. El área ocupada real del departamento ubicado en la Calle La Begonia N° 152, 154 Dpto. 301, Urb. Los Sauces, Distrito de Surquillo, de propiedad de la Srta. Carmen Bejarano es de **101.10m<sup>2</sup>**.
2. Se observa una diferencia del orden del 8.1% con el área ocupada ofrecida (110.00m<sup>2</sup>) en la Minuta de Compraventa.
3. Se observa una diferencia del área ocupada real con el área ocupada declarada e inscrita en la Independización en SUNARP (99.565 m<sup>2</sup>) en la Partida Electrónica N°12768398 As. B00001.
4. Se observa una diferencia entre el área ocupada declarada e inscrita en la Independización en SUNARP (**99.565m<sup>2</sup>**) con el área calculada con las medidas de linderos declarados e inscritos en el mismo documento (**100.70m<sup>2</sup>**). (Ver Partida Electrónica N°12768398 As. B00001, AREA Ocupada igual a la Techada, y descripción de Linderos y Medidas Perimétricas).
5. Se observa una diferencia entre el área ocupada real (101.10 m<sup>2</sup>) con el área ocupada declarada e inscrita en la Municipalidad de Surquillo (99.565m<sup>2</sup> en la Partida Electrónica N°12768398 As. B00001).”(SIC)

9. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios aportados por la denunciada:

- (i) A fojas 54, obra el Formulario Único de Edificación, presentado por la Constructora ante la Municipalidad de Surquillo el 28 de octubre de 2011, apreciándose que la denunciada consignó el siguiente metraje respecto del inmueble materia de la denuncia:

(Según Memoria Descriptiva)	(Solo para Independización)	AREA LIBRE	AREA TECHADA
1° PISO		48.00	112.00
2° PISO			112.00
3° PISO			112.00
4° PISO			112.00
5° PISO			112.00
AZOTEA			91.85
Cisterna, Tanque Eleva			11.50
<b>Total</b>			<b>663.35</b>

- (ii) A fojas 60, el Certificado de Finalización de Obra y Zonificación emitido por la Municipalidad de Surquillo, el 4 de noviembre de 2011, se aprecia lo siguiente:



**CERTIFICADO DE FINALIZACIÓN DE OBRA Y ZONIFICACION**  
CERTIFICADO N° 038-11-SCPC-GDU-MDS  
EXPEDIENTE N° 132216-11

000060

**LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO, CERTIFICA:**

Que el inmueble con frente a la Calle La Begonia N° 152, 154, 156, 158 (Antes Calle 16) Mz D' Lote 9 Urbanización Los Sauces - Tercera Etapa, con Zonificación RDM (Zona Residencial de Densidad Media) y Área de Estructuración II, a terminado a la fecha con su construcción.  
El proyecto es una Edificación Nueva en conformidad con los planos aprobados que corren adjuntos al Expediente N° 132216 -11-GDU-MDS presentando a la fecha las siguientes características:

Propietario	: CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA NUEVA ACROPOLIS S.A.C.
* Zonificación	: RDM (Zona Residencial de Densidad Media).
* Ubicación	: Calle La Begonia N° 152 (Estacionamiento 3), 154 (Ingreso Principal), 156 (Estacionamiento 2), 158 (Estacionamiento 1) (Antes Calle 16 Mz D' Lote 9, Urbanización Los Sauces - Tercera Etapa.
* Usos	: Edificio de Vivienda Multifamiliar.
* Área del Terreno	: 160,00 m <sup>2</sup>
* Área de Construcción por piso	: 1° Piso : 112,00 m <sup>2</sup> 2° Piso : 112,00 m <sup>2</sup> 3° Piso : 112,00 m <sup>2</sup> 4° Piso : 112,00 m <sup>2</sup> 5° Piso : 112,00 m <sup>2</sup> Azotea : 91,85 m <sup>2</sup> Cisterna, Tanque Elevado: 11,50 m <sup>2</sup>

10. Se ha podido verificar que existen varios documentos que señalan distintos metrajes del departamento de la señora Bejarano, por lo se ha elaborado el siguiente cuadro resumen:

DOCUMENTO	METRAJE CONSIGNADO
Contrato de Compra-venta	Área Aproximada: 110 m <sup>2</sup>
Declaración Jurada de Autovalúo	Área Construida: 99,57 m <sup>2</sup>
Partida Registral	Área Ocupada: 99,565 m <sup>2</sup>
Informe Pericial de la denunciante	Área Ocupada: 101,10 m <sup>2</sup>
Formulario Único de Edificación	Área Techada: 112 m <sup>2</sup>
Certificado de Finalización de Obra y Zonificación	Área de Construcción: 112 m <sup>2</sup>

11. Merituados los medios probatorios se puede concluir lo siguiente:
- (i) El metraje ofrecido por la la Constructora fue de 110m<sup>2</sup>.
  - (ii) El informe pericial presentado por la denunciante, concluye que el metraje es de 101.10 m<sup>2</sup>. Cabe indicar que no ha sido observado por la denunciada.
  - (iii) Se evidencia una diferencia, entre ambas medidas de 8,9 m<sup>2</sup>.
  - (iv) La diferencia resulta considerable para un Departamento inicialmente proyectado de 110 m<sup>2</sup>, representando el 8,9% del área total.
12. En atención a lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
13. De otra parte y sin perjuicio de lo resuelto, la denunciada manifestó que la señora Bejarano conocía las características del inmueble materia de cuestionamiento, en

la medida que, se le brindó información relacionada al mismo al momento en el que adquirió el inmueble, siendo que lo visitó, por lo que pudo ver las características del mismo y adoptar su decisión de consumo de manera informada.

14. En relación a lo señalado en el numeral precedente, este Colegiado considera que un consumidor promedio no es un especialista en temas de construcción o ingeniería, por lo que confía en la información brindada por el proveedor y la presume correcta y fidedigna. Con mayor razón tomando en cuenta que los Departamentos estaban terminados, encontrándose el denunciado en mejor posición para brindar una información precisa y correcta.
15. En este orden de ideas, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece parámetros mínimos de información que un proveedor debe proporcionar a un consumidor dentro del proceso de compra de un inmueble<sup>3</sup>, tal como, el proporcionar una descripción del inmueble, señalar sus características relevantes, (área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas y acabados del inmueble). Igualmente, el mismo cuerpo normativo establece que, para la venta de inmuebles, el proveedor debe implementar y mantener procedimientos destinados a proporcionar información de manera previa y gratuita a la suscripción de un contrato al consumidor, considerando como principal información a brindar, la Partida Registral en el caso de bienes inscritos, identificación y características del inmueble (ambientes, área del inmueble, áreas comunes, acabados)<sup>4</sup>.
16. Al respecto, este Colegiado considera que, que si bien en el contrato de compra- venta se indicó que 110 m<sup>2</sup> sería el área aproximada que tendría el departamento materia de denuncia, en tanto éste se encontraba construido a esa fecha, no

---

<sup>3</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

***“Artículo 77°.- Información mínima en el proceso de compra***

*77.1 Los proveedores deben establecer e implementar medidas para brindar, como mínimo, información clara y veraz sobre:*

- a. La identificación del proveedor inmobiliario, del representante legal, en el caso de que se trate de personas jurídicas, la dirección completa del inmueble, los teléfonos de contacto y la dirección de correo electrónico o página web.*
- b. La descripción del inmueble, cantidad de unidades inmobiliarias y características relevantes tales como el área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas y acabados del inmueble.*

*Asimismo, deben adoptar medidas para permitir que el consumidor acceda a esta información.”*

<sup>4</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

***Artículo 77°.-***

*(...)*

*77.2 Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para proporcionar la información de manera previa y gratuita a la suscripción de un contrato considerando los aspectos siguientes:*

- a. Partida registral en el caso de bienes inscritos o título en el caso de bienes no inscritos, que acredite que quien suscribe el o los contratos de compraventa es propietario del inmueble ofrecido o del inmueble matriz del cual se independizará el producto ofrecido.*

*(...)*”

había razón para que no se incluyera el metraje correcto, mas aún cuando la reducción equivale al 8,9 % del área total.

## Medidas correctivas

17. El artículo 114°, 115° y 116° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>5</sup>, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de

---

<sup>5</sup> **Artículo 114°.- Medidas correctivas**

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

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

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

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

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

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

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

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

oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como para dictar medidas correctivas complementarias que persigan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

18. En el presente caso la señora Bejarano solicitó que se ordene a la Constructora en calidad de medida correctiva, la devolución del monto correspondiente a los metros cuadrados por los que pagó en exceso, más intereses, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

---

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

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

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

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

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

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

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

19. De esta manera, tomando en consideración que ha quedado acreditada la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto ha quedado acreditado que existe una diferencia entre el área ofrecida a la señora Bejarano (110 m<sup>2</sup>) y el área que realmente tiene el inmueble materia de la denuncia (101,10 m<sup>2</sup>). En tal sentido, y en virtud a las atribuciones conferidas a esta Comisión se ha decidido ordenar, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la Constructora cumpla con efectuar la devolución a la señora Bejarano, del dinero que tal denunciante pagó en exceso por el Departamento materia de la denuncia, incluidos aquellos intereses devengados a la fecha de la devolución del dinero. Ello tomando como base que la diferencia entre el metraje ofrecido a la consumidora y, el que realmente tiene el inmueble materia de la denuncia.
20. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>6</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción<sup>7</sup>.
21. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>7</sup> **LEY N° 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 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 Indecopi 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.

<sup>8</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

(...)

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

## Graduación de la Sanción

22. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
23. El artículo 112° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) daño resultante de la infracción, (ii) el beneficio ilícito esperado, (iii) efectos generados en el mercado, entre otros<sup>9</sup>.
24. En este caso, a fin de graduar la sanción a imponerse deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** está constituido por la afectación al patrimonio de la consumidora, en la medida que pagó determinado valor por un bien que finalmente no guarda correspondencia con lo ofertado por la Constructora, siendo que el inmueble materia de la denuncia tiene un área evidentemente menor a la que fue ofrecida.
  - (ii) **Beneficio Ilícito:** esta constituido por la suma de dinero pagada en exceso por la señora Bejarano por el Departamento que adquirió.
  - (iii) **Efecto generado en el mercado:** se ha producido un daño al mercado y desconfianza en los consumidores, quienes tienen una legítima expectativa que el proveedor cumpla con entregar un inmueble con las características que se comprometió, entre ellas el área ofrecida.
  - (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en la medida que la consumidora puede acceder a información sobre el predio que adquirió a través del Registro Público de Propiedad Inmueble y de esta manera corroborar si el metraje ofrecido por la inmobiliaria guarda relación con el que su inmueble tiene

<sup>9</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

realmente.

25. Por lo expuesto, bajo un análisis de ponderación, de razonabilidad y proporcionalidad, esta Comisión considera que es pertinente sancionar a la Constructora con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UITs).

### **De las costas y costos del procedimiento**

27. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>10</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
28. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por la Constructora, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la Constructora, deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la señora Bejarano las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00<sup>11</sup>.
29. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Bejarano puede solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

### **RESUELVE**

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia presentada por la señora Carmen María del Rosario Bejarano Flores contra Constructora e Inmobiliaria Nueva Acropolis S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que la denunciada habría vendido a la señora Carmen María del Rosario Bejarano Flores un inmueble con un metraje menor al señalado en la minuta del contrato de compraventa celebrado entre las partes, a pesar que, al momento de celebrada la compraventa, se encontraba construido.

---

#### **<sup>10</sup> LEY SOBRE 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.

<sup>11</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

**SEGUNDO:** ordenar a Constructora e Inmobiliaria Nueva Acropolis S.A.C., como medida correctiva que en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con efectuar la devolución a la señora Bejarano del dinero que tal denunciante pagó en exceso por el departamento materia de la denuncia, incluidos aquellos intereses devengados a la fecha de la devolución del dinero. Ello tomando como base que la diferencia entre el metraje ofrecido a la consumidora y, el que realmente tiene el inmueble materia de la denuncia.

**TERCERO:** sancionar a Constructora e Inmobiliaria Nueva Acropolis S.A.C. con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)<sup>12</sup>. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** ordenar a Constructora e Inmobiliaria Nueva Acropolis S.A.C. para que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación con la presente Resolución, cumplan con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por el denunciante durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de el denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**QUINTO:** disponer la inscripción de Constructora e Inmobiliaria Nueva Acropolis S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>13</sup>.

**SEXTO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>14</sup>. Cabe señalar

<sup>12</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>13</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.

- <sup>14</sup> **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-** Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807  
Modificase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco

**RESOLUCIÓN 0878-2014/SPC-INDECOPI**  
**EXPEDIENTE 2715-2012/CPC**

(5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>15</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastián Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey.**

**VÍCTOR SEBASTIÁN BACA ONETO**

**Presidente**

---

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

<sup>15</sup> **LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 212°.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : CARMEN MARÍA DEL ROSARIO BEJARANO  
FLORES **DENUNCIADA** : CONSTRUCTORA NUEVA ACRÓPOLIS  
S.A.C. **MATERIA** : IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS O  
DE  
PARTES DE EDIFICIOS, OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia en contra de Constructora Nueva Acrópolis S.A.C. al haber quedado acreditado que vendió un departamento con un área menor a la señalada en el contrato de compraventa*

**SANCIÓN:** 5 UIT

Lima, 17 de marzo de 2014

### ANTECEDENTES

1. El 6 de noviembre de 2012, la señora Carmen María del Rosario Bejarano Flores (en adelante, la señora Bejarano) denunció a Constructora Nueva Acrópolis S.A.C. (en adelante, Acrópolis)<sup>1</sup> ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) en atención a lo siguiente:
  - (i) El 29 de octubre de 2011, adquirió de la denunciada un departamento con un área de 110,00 m<sup>2</sup>, el cual se encontraba en el tercer piso del edificio ubicado en Calle La Begonia 154-152, Los Sauces, del distrito de Surquillo. Dicho departamento se encontraba completamente construido y sólo le faltaban los acabados;
  - (ii) de acuerdo a la escritura pública del contrato de compraventa, cada metro cuadrado tenía un costo de US\$ 1000,00 por lo que el valor total del referido inmueble ascendía a S/. 295 000,00;
  - (iii) el 22 de febrero de 2012, acudió a la Municipalidad del distrito de Surquillo (en adelante, la Municipalidad) a efectos de pagar los respectivos tributos municipales advirtiendo que en la Declaración Jurada de Autovalúo se había

consignado que su departamento contaba con un área de 99,57 m<sup>2</sup>;  
(iv) posteriormente, contrató los servicios profesionales de un ingeniero civil  
quien determinó que el inmueble medía 100 m<sup>2</sup>; y,

**RESOLUCIÓN 0878-2014/SPC-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 2715-2012/CPC**

---

<sup>1</sup> Con RUC 20537583046 y con domicilio fiscal en Avenida San Luis 1991, Oficina 301, Lima, Lima, San Borja.

M-SPC-13/1B

- (v) el 13 de octubre de 2012, tomó conocimiento mediante la Partida Registral N° 12768398 que el departamento tenía 99,565 m<sup>2</sup>.
2. La señora Bejarano solicitó como medida correctiva que la denunciada cumpliera con devolver el monto de la diferencia de los 10 m<sup>2</sup> en nuevos soles.
3. El 10 de diciembre de 2012, Acrópolis presentó sus descargos en los siguientes términos:
- (i) La señora Bejarano adquirió el departamento materia de denuncia habiendo recibido previamente toda la información relacionada al inmueble, indicándosele además que el proyecto no contaba aún con declaratoria de fábrica;
  - (ii) la denunciante visitó el departamento, el cual se encontraba concluido encontrándose pendiente de culminar únicamente los acabados del mismo, por lo que se podía afirmar que tenía una idea clara de las características del bien que adquiriría;
  - (iii) de acuerdo a lo establecido en el contrato de compraventa, se especificó que el área aproximada del departamento era de 110 m<sup>2</sup> y que la extensión definitiva se establecería en la Partida Registral independizada;
  - (iv) al margen de la medida perimétrica exacta que pudiera tener el inmueble, la denunciante lo visitó antes de adquirirlo, es decir, tomó una decisión de consumo informada;
  - (v) al momento de la suscripción de contrato, la denunciante tenía pleno conocimiento de las características del inmueble por cuanto ya se encontraba construido; y,
  - (vi) dado que la compraventa del inmueble se realizó bajo la modalidad *ad corpus*, las partes renunciaron de manera voluntaria a formular reclamo alguno respecto de la eventual diferencia que pudiera existir entre las características del inmueble y su precio de venta.
4. Mediante Resolución 370-2013/CPC del 30 de abril de 2013, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia presentada por la señora Bejarano contra Acrópolis por infracción de los artículos 18° y 19° del Código al haber quedado acreditado que le vendió un inmueble con un metraje menor al señalado en la minuta de contrato de compraventa, pese a que al momento de celebrada la compraventa el departamento se encontraba construido;

- (ii) ordenó a Acrópolis que, en calidad de medida correctiva, cumpliera con devolver a la señora Bejarano el dinero que ésta pagó en exceso, incluidos los intereses devengados a la fecha de la devolución del dinero. Ello, tomando como base la diferencia entre el metraje ofrecido a la consumidora y, el que realmente tenía el inmueble materia de denuncia;
  - (iii) sancionó a Acrópolis con una multa de 5 UIT; y,
  - (iv) ordenó a Acrópolis que cumpliera con el pago de las costas y costos incurridos durante el procedimiento.
5. El 17 de mayo de 2013, Acrópolis apeló la Resolución 370-2013/CPC reiterando los argumentos expuestos en su escrito de descargos.

## **ANÁLISIS**

### Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18° del Código<sup>2</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de su naturaleza, de las condiciones acordadas y de la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código<sup>3</sup> establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
7. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. No obstante, previamente el consumidor debe acreditar el defecto del producto o servicio.

---

<sup>2</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

8. La idoneidad es la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe efectivamente. Pero a su vez lo que el consumidor espera depende de la información que ha recibido. De manera que existirán problemas de falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor espera y por lo cual ha pagado un determinado precio y aquello que finalmente recibe y que no satisface sus expectativas.
9. En ese contexto, debe tenerse en cuenta que conforme a lo dispuesto por el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, siendo que, el Tribunal Constitucional ha precisado que dicha norma no sólo establece un principio rector para la actuación tuitiva del Estado a favor de los consumidores, sino que también consagra un derecho subjetivo para estos, reconociendo su derecho de acción en caso sus intereses y derechos sean afectados, tal como se aprecia a continuación<sup>4</sup>:

*“30. La Constitución prescribe en su artículo 65° la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, apareja el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos del consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor.”*

10. Cabe indicar que el mismo Tribunal Constitucional ha señalado que la Constitución Política del Perú establece un régimen de protección plena a los derechos de los consumidores y consagra el sistema económico como un medio para la realización de la persona humana y no como un fin en sí mismo, por lo que los intérpretes de la legislación deben cuidar que la misma no pierda su verdadera finalidad o, lo que es lo mismo, deben cuidar que los derechos fundamentales consagrados en la Constitución no queden desprovistos de significado<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Sentencia del 11 de noviembre de 2003, recaída en el Expediente 008-2003-AI-TC.

<sup>5</sup> Sentencia del 11 de noviembre de 2003, recaída en el Expediente 008-2003-AI-TC. Cabe indicar que dicho deber especial de protección de los consumidores en el marco de la Constitución, ha sido tenido en cuenta en anteriores pronunciamientos de la Sala. Ver, a modo de ejemplo, la Resolución 0387-2004/TDC-INDECOPI del 25 de agosto de 2004.

11. A mayor abundamiento, debe indicarse que el artículo V del Código recoge el Principio *Pro Consumidor*, el cual establece que en cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores por lo que en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor. Lo anterior, debido a que el consumidor es la parte débil (especialmente en cuanto a información y poder de negociación) en la relación de consumo<sup>6</sup>.
12. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta el Principio de *Soberanía del Consumidor*, contempla que las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos<sup>7</sup>.
13. De otro lado, el principio de *corrección de la asimetría* establece que las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado<sup>8</sup>.
14. Finalmente, debe considerarse que el Principio de *Protección Mínima* señala que el Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor<sup>9</sup>.

---

<sup>6</sup> REILEY, Diana. Interpretación Pro Consumidor. En: AAVV (Juan Espinoza Espinoza, Director). Ley de Protección al Consumidor. Comentarios. Precedentes Jurisprudenciales. Normas Complementarias. Editorial Rodhas, Lima, 2004, p. 24.

<sup>7</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo V.- Principios.** El presente Código de sujeta a los siguientes principios:

**1. Principio de Soberanía del Consumidor.-** Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.

(...)

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo V.- Principios.** El presente Código de sujeta a los siguientes principios:

(...)

**4. Principio de Corrección de la Asimetría.-** Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.

<sup>9</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo V.- Principios.** El presente Código de sujeta a los siguientes principios:

15. En el caso materia de análisis, la señora Bejarano señaló que Acrópolis le vendió un inmueble con un metraje menor al señalado en la minuta del contrato de compraventa, a pesar que, a ese momento el mismo ya se encontraba completamente construido. Al respecto, de la revisión del mencionado contrato se advierte que el departamento tendría un área aproximada de 110 m<sup>2</sup>.
16. Sin embargo, del informe pericial emitido por la Ingeniera Civil Rosario G. Álvarez Pérez, se concluyó que el área ocupada real del departamento ubicado en la Calle La Begonia N° 152, 154 Dpto. 301, Urb. Los Sauces, Distrito de Surquillo, de propiedad de la Srta. Carmen Bejarano es de 101.10m<sup>2</sup>, es decir, existe diferencia del 8.1% entre el área ofrecida y el área entregada<sup>10</sup>.
17. En este punto, este Colegiado coincide con la primera instancia en señalar que un consumidor confía en la información brindada por el proveedor y la presume correcta y fidedigna, más aun tomando en cuenta que el departamento se encontraba terminado. Así, la denunciada se encontraba en mejor posición para brindar una información precisa correcta<sup>11</sup>.
18. En esa línea de análisis, conviene precisar que para efectos de las normas de protección al consumidor, no resulta idóneo que un proveedor ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas. Ello en tanto un consumidor adquiere un departamento motivado no sólo por las características que puede tener sino por sus dimensiones siendo el tamaño (metraje) una característica esencial del inmueble que se desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, decidirá adoptar una decisión de consumo o no.

---

(...)

**6. Principio de Protección Mínima.-** El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.

<sup>10</sup> Ver fojas 40 y 41 del Expediente.

<sup>11</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor.-** Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

Al respecto, cabe indicar que la importancia del derecho a la información para que un consumidor pueda tomar una adecuada decisión de consumo ha sido reconocida también por el Tribunal Constitucional quien ha señalado que uno de los derechos consagrados al consumidor es el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Al respecto, ver sentencia del 11 de noviembre de 2003, recaída en el Expediente 008-2003-AI-TC

19. En tal sentido, si el proveedor informa que el bien tendrá determinada medida, este tiene la obligación de entregarle un inmueble con el metraje ofrecido; lo contrario, implicaría una afectación al deber de idoneidad. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad *ad corpus*, figura legal que se encuentra recogida el artículo 1577° del Código Civil<sup>12</sup>. Asimismo, al margen de si el bien aún se encuentra pendiente de construcción (en planos) o si este ya se encuentra edificado de manera previa a la compra, no se puede exigir al consumidor que compruebe las medidas exactas de un bien pues el consumidor siempre tendrá la legítima confianza de que recibirá el mismo en base al metraje que proveedor le informó.
20. Sobre este dispositivo legal, es pertinente precisar que el mismo data del año 1984, y obedece a una realidad distinta a la regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En efecto, dicha figura legal (compraventa *ad corpus*) resultaba mucho más compatible con los bienes comercializados en aquella época (fundos, fincas, terrenos), siendo perfectamente comprensible que un bien fuera vendido fijando el precio por un todo y no por su extensión<sup>13</sup>.
21. En ese sentido, atendiendo las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular (un terreno accidentado, por ejemplo), pactar una venta *ad corpus* encuentra su razón de ser, mas no en la actualidad y sobre un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor.
22. Es importante tener en cuenta el mercado inmobiliario, el consumidor está en una situación de desventaja y de debilidad estructural frente a las empresas constructoras que, por su propia naturaleza, están en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble que será objeto de transacción; por lo que interpretar la cláusula *ad corpus* en contra de los intereses del consumidor implica una contravención al principio de

<sup>12</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1577°.**- Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente. Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.

<sup>13</sup> Sobre el particular, Max Arias Schreiber ha señalado que "(...) cuando se hace esta clase de contratos, se indica que se trata de una venta *ad corpus* y esta es una cláusula de estilo, empleada usualmente en nuestro tráfico contractual, habida cuenta de las deficiencias catastrales existentes y del hecho de que en numerosas circunstancias se dan diferencias entre la extensión o cabida real y la que figura eventualmente en el contrato" ARIAS SCHREIBER PEZET, Max. "**EXÉGESIS DEL CÓDIGO CIVIL PERUANO DE 1984**", Editorial Gaceta Jurídica, Primera Edición Mayo 2006, Lima.

protección mínima establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y significa no reconocer en esencia la posición de debilidad del consumidor al interior de un contrato en el mundo real y concreto de las transacciones inmobiliarias a contrario sensu de las tendencias actuales de la contratación de consumo que postula una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad social empresarial de los proveedores<sup>14</sup>.

23. Es preciso señalar que, si bien en anteriores oportunidades la Sala se ha pronunciado en un modo distinto<sup>15</sup>, señalando que el hecho que el denunciante haya podido tener acceso al bien ya construido y con divisiones internas antes de la compraventa implicaba que la adquisición se realizó sobre el todo y no sobre el metraje, por lo que no existe infracción en caso entrega un metraje menor al ofrecido, mediante la presente resolución y en virtud de la motivación desarrollada precedentemente, queda establecido que al margen de si el consumidor pudo tener acceso al inmueble ya construido o de si adquirió este en planos, existe una infracción al deber de idoneidad en caso entregue un metraje menor al ofrecido.
24. En consecuencia, si la denunciada informó a través del contrato de compraventa a la señora Bejarano que el departamento que estaba adquiriendo era uno de 110 m<sup>2</sup>, se encontraba en la obligación de entregarle un inmueble con el metraje ofrecido; lo contrario, implica una afectación al deber de idoneidad.
25. Por tanto, corresponde confirmar la Resolución 370-2013/CPC que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Bejarano por infracción de los artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referido a la entrega de un departamento con un metraje menor señalado en la minuta del contrato de compraventa.

---

<sup>14</sup> En este aspecto, los instrumentos jurídicos tradicionales también han revelado su insuficiencia, surgiendo la necesidad de crear nuevas expresiones jurídicas más de cara a esta realidad. El contrato de consumo se distancia de la contratación clásica, porque mientras que ésta se presume paritaria, aquél presupone una relación asimétrica. En la contratación clásica las partes son libres e iguales, en la contratación de consumo es recurrente la falta de total libertad y la asimetría de las partes. Ambos tipos de contratación son diferentes y como tal tienen disposiciones normativas también diferentes, pero ambas buscan la eficiencia contractual para que ambas partes satisfagan sus pretensiones y tengan garantizado el cumplimiento de lo pactado.

Queda claro, por otra parte, que el fenómeno es global; en el Perú acontece sólo un reflejo de lo que sucede en todo el mundo, donde los fenómenos derivados de la problemática del consumidor presiona las normas clásica del Derecho Civil en la búsqueda de nuevas construcciones jurídicas que respondan mejor las situaciones cada vez más originales y novedosas que plantea la sociedad de consumo.

<sup>15</sup> Ver Resolución 3516-2013 del 17 de diciembre de 2013

Sobre la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta y la condena de pago de las costas y costos del procedimiento

26. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Acrópolis no ha fundamentado su apelación sobre la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta y la condena de pago de las costas y costos del procedimiento, más allá de la alegada ausencia de infracción, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>16</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar dichos extremos de la Resolución 370-2013/CPC.

Acciones complementarias

27. Tomando en cuenta la infracción imputada, este Colegiado considera necesario remitir el presente caso 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<sup>17</sup>.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 370-2013/CPC del 30 de abril de 2013, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Carmen María del Rosario Bejarano contra Constructora e Inmobiliaria Nueva Acrópolis S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la venta de un inmueble con un metraje

<sup>16</sup> **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. (...)

<sup>17</sup> **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.**

**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.

menor al señalado en la minuta del contrato de compraventa, a pesar que, al momento de celebrada la misma, se encontraba construido.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 370-2013/CPC en el extremo que ordenó como medida correctiva a Constructora e Inmobiliaria Nueva Acrópolis S.A.C. que, en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente, cumpla con efectuar la devolución a la denunciante del dinero que pagó en exceso por el departamento materia de la denuncia, incluidos aquellos intereses devengados a la fecha de la devolución del dinero. Ello tomando como base que la diferencia entre el metraje ofrecido a la consumidora y, el que realmente tiene el inmueble materia de la denuncia.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 370-2013/CPC en el extremo que sancionó a Constructora e Inmobiliaria Nueva Acrópolis S.A.C. con 5 UIT por haber vendido un inmueble con un metraje menor al señalado en la minuta del contrato de compraventa celebrado entre las partes, a pesar que, al momento de celebrada la compraventa, se encontraba construido.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 370-2013/CPC en el extremo que condenó a Constructora e Inmobiliaria Nueva Acrópolis S.A.C. a asumir el pago de los costos derivados del procedimiento.

**QUINTO:** Remitir el presente caso 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 Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.***

**JULIO DURAND BALTAZAR CARRIÓN**  
**Vicepresidente**

**El voto en discordia de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda es el siguiente:**

La vocal que suscribe el presente voto difiere de lo resuelto por el voto en mayoría en tanto considera que debe revocarse la Resolución 370-2013/CPC que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Bejarano por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, sustentando dicha posición en los siguientes fundamentos:

28. Es conveniente resaltar que si bien el Código establece las normas que deben aplicarse en materia de protección al consumidor, ello no enerva el hecho de que, dependiendo del caso en particular, también puedan ser aplicadas otras normas de nuestro ordenamiento jurídico, entre ellas, las normas del Código Civil.
29. La señora Bejarano señaló que Acrópolis le informó en el contrato de compraventa que el departamento que le estaba vendiendo tenía 110 m<sup>2</sup> siendo que luego de adquirirlo, advirtió (con la Declaración Jurada del Impuesto Predial 2012 de la Municipalidad) que su departamento contaba con un área de 99,57 m<sup>2</sup>. Además, luego de la pericia que realizó por su cuenta constató que del departamento tenía un área de 101,10 m<sup>2</sup>.
30. En su defensa, la denunciada señaló que de acuerdo de compraventa suscrito con la señora Bejarano, se estableció que la compraventa se realizaba *ad corpus*, lo cual implicaba que las partes renunciaron de manera voluntaria a formular reclamo alguno respecto de la eventual diferencia que pudiera existir entre las características del inmueble y su precio de venta.
31. Sobre el particular, el artículo 1577° del Código Civil establece lo siguiente respecto a la figura legal de la compraventa *ad corpus*:

**“Artículo 1577.-** Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente.

Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.”
32. De los actuados del expediente, se advierte que en la Cláusula Tercera del Contrato de Compraventa de Bien Futuro del 29 de octubre de 2011, suscrito entre Acrópolis y la señora Bejarano se pactó lo siguiente:

*“La venta se efectúa ad-corporum y comprende sus usos, costumbres, servidumbres, entradas, salidas y en general, todo lo que hecho o por derecho corresponda al inmueble, sin reserva ni limitación alguna (...)”*

33. Como puede verse, las partes pactaron que la compraventa del bien materia de denuncia era una compraventa *ad corpus*, lo cual, conforme a la norma citada anteriormente, significaba que el bien fue vendido en función a un “todo” y no a su extensión, aun cuando ésta se indicara en el contrato.
34. Sobre este tipo de venta, la doctrina señala que *“la venta de un inmueble puede ser realizada por un precio determinado en relación a la totalidad del inmueble. Las diferencias entre las medidas son irrelevantes porque las mismas no han sido tenidas en cuenta, y por ello no hay acción por suplemento de precio, ni resolutoria, salvo el caso de un error esencial”*<sup>18</sup>.
35. En el caso en particular, de acuerdo a lo señalado por la propia denunciante, el metraje (110 m<sup>2</sup>.) fue colocado en el Contrato de Compraventa suscrito; no obstante, en virtud de la cláusula *ad corpus* antes mencionada, correspondía pagar la totalidad del precio pactado del bien en su integridad a pesar de que el metraje de éste fuera distinto (101,10 m<sup>2</sup>).
36. La norma establece también que si la diferencia entre el metraje señalado y el real difieren en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional. Sin embargo, en el caso en particular, la diferencia entre ambos metrajes (8,9 m<sup>2</sup>) no representa más de la décima parte de la extensión del inmueble materia de denuncia, por lo que tampoco correspondería un reajuste en el precio acordado.
37. La denunciante manifestó que, con anterioridad a la adquisición del inmueble materia de denuncia, éste se encontraba completamente construido y sólo le faltaban los acabados.
38. Sobre dicho argumento, debe indicarse que el hecho de que la denunciante haya podido tener acceso al bien (el cual ya se encontraba completamente construido) antes de la compraventa y haya podido apreciar las características del mismo, y no únicamente en planos<sup>19</sup>, resultaba mucho más evidente que la compra del bien se efectuó sobre el “todo” y no sobre sus medidas, siendo que el Código no establece una disposición contraria a efectos de que no resulte aplicable la celebración de una compraventa *ad corpus*, figura regulada en nuestro ordenamiento jurídico.

<sup>18</sup> LORENZETTI, Ricardo. *Tratado de los Contratos*, Tomo I, Segunda Edición. Rubinzal – Culzoni Editores.

<sup>19</sup> Como en otros casos conocidos por esta Sala.

39. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado y, reformándola, declarar infundada la denuncia contra Acrópolis, en el extremo referido a la venta de un inmueble con un área menor a la señalada en la minuta del contrato de compraventa, a pesar de que dicho inmueble ya se encontraba construido.

Sobre la medida correctiva, la graduación de la sanción y la condena del pago de costas y costos del procedimiento

40. En la medida que se ha revocado la resolución venida en grado, declarándose infundada la denuncia contra Acrópolis en el extremo referido a la venta de un departamento con un área menor a la señalada en la minuta del contrato de compraventa, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva sobre dicho extremo, la sanción impuesta de 5 UIT y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.

**ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA**

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR  
**Nº 2 PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTES** : MIGUEL GUSTAVO BEGUÉ ITURRIZAGA  
PATRICIA CECILIA CÁCERES  
**NÚÑEZ DENUNCIADA** : SHAMROCK DEL PERÚ  
**S.A.C. MATERIA** : IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Shamrock del Perú S.A.C. por haber entregado a los denunciantes un departamento con un área menor a la ofrecida; y, reformándola, se declara fundada la denuncia, en tanto quedó acreditado que la denunciada entregó un departamento que tenía como área 136,09 m2, pese a que en el contrato se estableció que las medidas del departamento serían de 138,00 m2.*

**SANCIÓN: 2 UIT**

Lima, 20 de abril de

2015

## **ANTECEDENTES**

1. Mediante escrito de fecha 21 de febrero de 2014, los señores Gustavo Miguel Begué Iturrizaga y Patricia Cecilia Cáceres Núñez (en adelante, los señores Begué Cáceres) denunció a Shamrock del Perú S.A.C. (en adelante, la Inmobiliaria) por infracción del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando que:
  - (i) En julio de 2010, separó el bien futuro constituido por el departamento No F-301 con un metraje de 142 m2 Calle Los Apaches No 170, distrito de Santiago de Surco, por un precio de US \$ 167 000,00, abonando US \$ 30 000,00 por concepto de separación;
  - (ii) una vez cancelada la cuota inicial, suscribió con la denunciada un documento en el cual se consignó que el bien inmueble materia de denuncia tendría un metraje de 138 m2 a lo cual accedió para no

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**  
*Sala Especializada en Protección al Consumidor*  
**RESOLUCIÓN 1233-2015/SPC-INDECOPI**

---

<sup>1</sup> Con RUC 20513723874. Domicilio Fiscal en Los Tulipanes 147 Int. 801 Urb. Lima Polo Hunt (Alt. Cdra. 7 Av. El Polo) Santiago de Surco. **EXPEDIENTE 0198-2014/CC2**

- perder las cantidades abonadas en concepto de adelanto y cuota inicial;
- (iii) el 12 de agosto de 2010, firmó el contrato de compraventa de bien futuro sobre el citado inmueble, que fue entregado el 22 de diciembre de 2011; y,
  - (iv) el 16 de enero de 2014, la Inmobiliaria le envió una adenda al contrato de compraventa, que contenía una corrección a las medidas del departamento, pasando de 138 m<sup>2</sup> (tamaño que pertenece a otro modelo de departamento) a 136.09 m<sup>2</sup>.
2. Mediante escrito del 13 de marzo de 2014, la Inmobiliaria presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
- (i) El 25 de julio de 2010, los denunciantes solicitaron una proforma del departamento modelo A-2, departamento M-301 de 142 m<sup>2</sup> aproximadamente, el cual era un departamento distinto al que adquirieron finalmente;
  - (ii) también se les ofreció el departamento F-301 de 138 m<sup>2</sup>, inmueble que decidieron adquirir; por el que suscribieron el contrato de compraventa de bien futuro el 31 de julio de 2010;
  - (iii) la Cláusula Tercera del contrato estipulaba los límites de tolerancia en la variación del metraje del inmueble; siendo que el departamento entregado se encontraba dentro de los mismos; y,
  - (iii) el 16 de enero de 2014, los denunciantes asistieron a la reunión pactada con la arquitecta de su representada, Karen Vilca, quien les explicó que el área del departamento había variado de 138 m<sup>2</sup> a 136 m<sup>2</sup>, razón por la cual debían suscribir la adenda aclaratoria respectiva.
3. Mediante Resolución 2291-2014/CC2 del 16 de octubre de 2014, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia contra la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a entregar a los denunciantes un departamento con dimensiones diferentes a las acordadas;
  - (ii) denegó las medidas correctivas solicitadas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

4. El 4 de noviembre de 2014, los señores Begué Cáceres interpusieron recurso de apelación contra la Resolución 2291-2014/CC2, señalando lo siguiente:
  - (i) En la proforma entregada por la denunciada, si bien se puede apreciar los datos de dos (2) departamentos; ello no acredita que el metraje ofrecido fuera diferente, ya que solo se deja constancia que el departamento cuenta con 142m<sup>2</sup>;
  - (ii) la denunciada no entregó otra información que permitiera conocer las características de los inmuebles que estaba adquiriendo; por ejemplo, los planos del inmueble. Sin embargo, no entregaron dicha documentación;
  - (iii) desde la fecha de separación (25 de julio de 2010) hasta la fecha en la que se celebró el contrato (12 de agosto de 2010) transcurrieron dieciocho (18) días; por lo que una vez que desembolsaron la cuota inicial (US\$ 30 000,00) se encontraron conminados a firmar los documentos de compraventa;
  - (iv) el Gerente General de la Inmobiliaria había suscrito documentos relativos a la compraventa de un inmueble (depósito) pese a que se encontraba en el extranjero; por ello, la prueba presentada por el proveedor, consistente en el recibo de fecha 25 de julio de 2010 no tenía validez, siendo que no existía certeza de que había sido suscrito en la fecha señalada. Por ello debía iniciarse un procedimiento sancionador contra la denunciada.
5. El 10 de diciembre de 2014, los señores Begué Cáceres presentaron un escrito, mediante el cual reiteraron los argumentos de su apelación. Asimismo, adjuntaron el documento denominado “Informe de Valuación Comercial de un futuro inmueble, a valor de venta en el mercado” de fecha 30 de julio de 2010.
6. El 27 de febrero de 2015, la Inmobiliaria absolvió el traslado de la apelación interpuesta por los denunciados, reiterando sus argumentos de defensa.

## **ANÁLISIS**

### Sobre el deber de idoneidad

7. Los artículos 18° y 19° del Código establecen un supuesto de responsabilidad conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos que ofrecen en el mercado. En

aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de comercializar sus productos y prestar sus servicios en las condiciones ofertadas o previsibles atendiendo a la naturaleza de los productos y servicios, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información puesta en conocimiento o al alcance del consumidor.

8. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. No obstante, previamente el consumidor debe acreditar el defecto del producto o servicio.
9. Los señores Begué Cáceres denunciaron que la Inmobiliaria primero les ofreció mediante Proforma de fecha 25 de julio de 2010 un departamento con un metraje de 142 m<sup>2</sup>. Con posterioridad en el Contrato de Compraventa de fecha 12 de agosto de 2010 estableció como área aproximada del departamento 138 m<sup>2</sup>. No obstante, el 16 de enero de 2014 los conminaron a suscribir una adenda del contrato en la que se especificaba como nuevo metraje el total de 136,09 m<sup>2</sup>, ello de acuerdo a la Partida Registral N° 13134769 inscrita en los Registros Públicos de Lima.
10. La Comisión declaró infundada la denuncia, toda vez que consideró que no había quedado acreditado el ofrecimiento de entrega de un departamento de 142m<sup>2</sup>. Además, indicó que la diferencia de metros entre los 138m<sup>2</sup> ofrecidos en el contrato y los que finalmente fueron registrados se encontraba dentro de los límites de tolerancia establecidos en el Reglamento Nacional de Tasaciones.
11. En su recurso de apelación, los denunciados manifestaron que en la proforma entregada por la denunciada, si bien se puede apreciar los datos de dos (2) departamentos; ello no acredita que el metraje de ambos fuera diferente, ya que solo se deja constancia que el departamento cuenta con 142 m<sup>2</sup>.
12. Al respecto, obra en el expediente la Proforma 000848<sup>2</sup> de fecha 25 de julio de 2010, en la que se aprecian los datos referentes al departamento M-301

---

<sup>2</sup> En la foja 30 del expediente.

por el precio total de US\$ 189 800,00 y el área total de 142m<sup>2</sup>. No obstante, también se observa que en dicho documento se consigna lo referente al departamento F-301 por el precio de US\$ 179 800,00.

13. En ese sentido, dicha prueba evidencia que la información detallada es sobre las características del departamento M-301. Si bien no se consigna otra área, lo cierto es que el precio del departamento F-301 es menor al M-301, de lo que se colige que podrían existir diferencias, por ejemplo en la distribución de los espacios, el área del inmueble, entre otros. Por ello, el referido documento no genera convicción del ofrecimiento efectuado por la Inmobiliaria, más aún si en el “Anexo A” de la minuta de compraventa de fecha 31 de julio de 2010<sup>3</sup>, suscrita por ambas partes se consigna como área del inmueble 138 m<sup>2</sup>, así como en la Escritura Pública de fecha 12 de agosto de 2010<sup>4</sup>.
14. De otro lado, los denunciante también presentaron en calidad de medio probatorio el documento denominado “Informe de Valuación Comercial de un futuro inmueble, a valor de venta en el mercado”<sup>5</sup> de fecha 30 de julio de 2010.
15. De la revisión de dicho documento emitido por el Arquitecto Julio César Bringas Osorio a pedido del BBVA Banco Continental, se observa que si bien se consignó como medida del departamento “142 m<sup>2</sup>”, lo cierto es que dicho documento resulta referencial, más aún si se considera que existen claras diferencias entre el valor comercial a la fecha de valuación (US\$ 192 000,00) con el precio que fue ofrecido y pagado finalmente por los denunciante (US\$ 185 000,00). En ese sentido, la información contenida en el referido informe presentado por los señores Begué Cáceres no genera convicción respecto del ofrecimiento de un departamento de 142 m<sup>2</sup>.
16. Por lo tanto, en el presente caso se analizará la entrega de un departamento que contaba con un metraje de 136,09 m<sup>2</sup> pese a que en el contrato se establecía que el metraje ascendía a 138 m<sup>2</sup>.

---

<sup>3</sup> En la foja 137 a 143 del expediente.

<sup>4</sup> En la foja 12 del expediente.

<sup>5</sup> En la foja 279 a 283 del expediente.

17. En su defensa, la denunciada manifestó que la Cláusula Tercera del contrato estipulaba los límites de tolerancia en la variación del metraje del inmueble; siendo que el departamento entregado se encontraba dentro de los mismos.
18. Al respecto, en la Escritura Pública de fecha 12 de agosto de 2010, se estableció la siguiente cláusula:

*“(…) TERCERO: (…) EN CONSECUENCIA, CUALQUIER EVENTUAL DIFERENCIA ENTRE LAS ÁREAS SEÑALADAS EN LOS PLANOS Y LAS FINALES, NO DARÁN DERECHO A EL COMPRADOR A RESOLVER EL PRESENTE CONTRATO NI A SOLICITAR DISMINUCIÓN EN EL PRECIO PACTADO. EN EL CASO QUE LA VARIACIÓN DEL ÁREA SEA DE MENOS DE Y SUPERE EL CINCO POR CIENTO (5%) A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO SEGUNDO, EL COMPRADOR TENDRÁ PLENO DERECHO A SOLICITAR EL REEMBOLSO POR DIFERENCIAL DE ÁREAS RECIBIDAS DE ACUERDO AL PRECIO DE VENTA DEL INMUEBLE [sic](…)”.*

*(El subrayado es nuestro)*

19. No obstante, conforme se ha desarrollado en un anterior pronunciamiento<sup>6</sup>, para efectos de las normas de protección al consumidor, no resulta idóneo que un proveedor ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas. Ello en tanto un consumidor adquiere un departamento motivado no sólo por las características que puede tener sino por sus dimensiones siendo el tamaño (metraje) una característica esencial del inmueble que se desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, será un elemento importante para adoptar una decisión de consumo o no.
20. En tal sentido, si el proveedor informa que el bien tendrá determinada medida, este tiene la obligación de entregarle un inmueble con el metraje ofrecido; lo contrario, implicaría una afectación al deber de idoneidad. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad *ad corpus*, figura legal que se encuentra recogida el artículo 1577° del Código Civil<sup>7</sup>. Asimismo, al margen

<sup>6</sup> Resolución 0878-2014/SPC-INDECOPI del 17 de mayo de 2014.

<sup>7</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1577°.-** Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente. Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o

de si el bien aún se encuentra pendiente de construcción (en planos) o si este ya se encuentra edificado de manera previa a la compra, no se puede exigir al consumidor que compruebe las medidas exactas de un bien pues el consumidor siempre tendrá la legítima confianza de que recibirá el mismo en base al metraje que proveedor le informó.

21. Sobre este dispositivo legal, es pertinente precisar que el mismo data del año 1984, y obedece a una realidad distinta a la regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En efecto, dicha figura legal (compraventa *ad corpus*) resultaba mucho más compatible con los bienes comercializados en aquella época (fundos, fincas, terrenos), siendo perfectamente comprensible que un bien fuera vendido fijando el precio por un todo y no por su extensión<sup>8</sup>.
22. En ese sentido, atendiendo las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular (un terreno accidentado, por ejemplo), pactar una venta *ad corpus* encuentra su razón de ser, mas no en la actualidad y sobre un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor.
23. Es importante tener en cuenta el mercado inmobiliario, el consumidor está en una situación de desventaja y de debilidad estructural frente a las empresas constructoras que, por su propia naturaleza, están en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble que será objeto de transacción; por lo que interpretar la cláusula *ad corpus* en contra de los intereses del consumidor implica una contravención al principio de protección mínima establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y significa no reconocer en esencia la posición de debilidad del consumidor al interior de un contrato en el mundo real y concreto de las transacciones inmobiliarias a contrario sensu de las tendencias actuales de

---

el aumento proporcional.

<sup>8</sup> Sobre el particular, Max Arias Schreiber ha señalado que "(...) cuando se hace esta clase de contratos, se indica que se trata de una venta *ad corpus* y esta es una cláusula de estilo, empleada usualmente en nuestro tráfico contractual, habida cuenta de las deficiencias catastrales existentes y del hecho de que en numerosas circunstancias se dan diferencias entre la extensión o cabida real y la que figura eventualmente en el contrato"

ARIAS SCHREIBER PEZET, Max. "EXÉGESIS DEL CÓDIGO CIVIL PERUANO DE 1984", Editorial Gaceta Jurídica, Primera Edición Mayo 2006, Lima.

la contratación de consumo que postula una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad social empresarial de los proveedores.

24. Obra en el expediente el documento denominado “Anexo A” suscrito entre la Inmobiliaria y los señores Begué Cáceres por la adquisición del departamento F-301 y el estacionamiento 117 de fecha 12 de agosto de 2010; siendo que en el mismo señala expresamente que el área aproximada del departamento sería 138 m<sup>2</sup>.
25. Como puede apreciarse, lo ofrecido a los denunciantes fue un departamento de un área de 138 m<sup>2</sup>, por lo que resultaba razonable que dichos consumidores esperaran que el área del inmueble entregado tuviera dicho metraje o, en el peor de los casos que no tuviera una diferencia significativa respecto a la pactada. Ello, en la medida que las dimensiones de un inmueble constituyen un factor fundamental para un consumidor al momento de elegir un bien a ser utilizado como vivienda, de manera que pueda satisfacer plenamente sus necesidades.
26. También obra en el expediente, la Adenda del Contrato de Compraventa de bien futuro de fecha 7 de enero de 2014, en la que se establece que las medidas del inmueble de acuerdo a lo registrado en los Registros Públicos de Lima, cuentan con un área techada de 136,09 m<sup>2</sup> y un área ocupada de 136,09 m<sup>2</sup><sup>9</sup>.
27. Del referido documento, se verifica que el departamento que se entregó al denunciante tiene como área 136,09 m<sup>2</sup>, pese a que en el contrato se estableció que las medidas de dicho inmueble serían de 138,00 m<sup>2</sup>.
28. Si bien la Inmobiliaria señaló que la modificación en la medidas del departamento se encontraba dentro de la tolerancia normalmente aceptada de acuerdo al contrato, cabe precisar que no puede considerarse que la diferencia de 1,91 m<sup>2</sup> sea mínima; en tanto dicha área, por ejemplo, equivaldría al área de un pequeño depósito, lo cual evidentemente está afectando las expectativas de los denunciantes.
29. Finalmente, corresponde precisar que el Reglamento Nacional de Tasaciones no resulta aplicable al presente caso, debido a que este

---

<sup>9</sup> En la foja 12 del Expediente.

<sup>10</sup> En la foja 40 del Expediente.

determina las condiciones para la valuación de los inmuebles por parte de peritos certificados a efectos de establecer el valor de los mismos; siendo que en el caso en concreto el proveedor ofreció un producto con determinadas características (área del inmueble) que finalmente no fueron cumplidas (entrega de un área menor). En tal sentido, lo que se analizó en la presente resolución es la correspondencia entre la expectativa de los denunciantes y lo que recibieron por parte del proveedor, ello en el marco del deber de idoneidad.

30. En consecuencia, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundado el presente extremo de la denuncia, y, reformándola, declararlo fundado, en tanto quedó acreditado que la denunciada entregó a los señores Begué Cáceres un departamento con un área menor a la pactada.

#### Sobre el inicio de un procedimiento sancionador

31. Finalmente, los denunciantes solicitaron que se inicie un procedimiento sancionador contra la Inmobiliaria, debido a que el Gerente General de la Inmobiliaria había suscrito documentos relativos a la compraventa de un inmueble (depósito) pese a que se encontraba en el extranjero; por ello, la prueba presentada por el proveedor, consistente en el recibo de fecha 25 de julio de 2010 no tenía validez; siendo que no existía certeza de que había sido suscrito en la fecha señalada.
32. Sobre este punto, debe indicarse que este Colegiado considera que no corresponde emitir un pronunciamiento respecto de dichas pruebas, debido a que no han sido analizadas en el presente procedimiento; siendo además que el contrato al que hacen referencia los denunciantes pertenece a un bien inmueble distinto al que es materia de la denuncia. Por lo que, corresponde desestimar el pedido de inicio de un procedimiento sancionador contra la denunciada.

#### Sobre las medidas correctivas

33. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores<sup>11</sup>. La finalidad de las medidas

---

<sup>11</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al

correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

34. En el presente caso se ha verificado que la Inmobiliaria entregó a los denunciados un departamento que tenía como área 136,09 m<sup>2</sup> pese a que en el contrato se estableció que las medidas del departamento serían de 138 m<sup>2</sup>, lo que significa una diferencia de 1.91 m<sup>2</sup> respecto de lo ofrecido.
35. En ese sentido, corresponde ordenar como medida correctiva que la Inmobiliaria devuelva el dinero pagado por los denunciados por los metros cuadrados dejados de recibir en su departamento, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

#### Graduación de la sanción

36. El artículo 112° del Código establece que la imposición y graduación de la multa será determinada atendiendo al beneficio ilícito esperado u obtenido, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar<sup>12</sup>.

---

presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

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

#### **Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...).

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

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas. (...)

<sup>12</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.-** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

- a) El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción;

37. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de un administrado, adecuando su conducta al cumplimiento de determinadas normas. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por la comisión de las infracciones. Por ello, el artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>13</sup>, al desarrollar el principio de razonabilidad, estipula que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.
38. En el presente caso se ha verificado que la Inmobiliaria entregó al denunciante un departamento que tenía como área 136,09 m<sup>2</sup> pese a que en el contrato se estableció que las medidas del departamento serían de 138 m<sup>2</sup>.
39. La Sala advierte que tal situación generó un daño a los denunciantes al haber vulnerado sus expectativas de recibir un inmueble con las características pactadas, viéndose impedidos de disfrutar y utilizar los 1,91 m<sup>2</sup> del área de más que hubiera tenido su departamento.

- 
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
  - c) El daño resultante de la infracción;
  - d) Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado;
  - e) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
  - f) Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

<sup>13</sup>

**LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.-** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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

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

40. Por otro lado, la denunciada causó un daño al mercado, toda vez que generó desconfianza en los consumidores de este tipo de productos respecto de las ofertas de bienes y servicios en este rubro.
41. Por tanto, la Sala es de la opinión que debe imponerse una sanción que guarde correspondencia con la conducta infractora de la denunciada, puesto que la misma genera desconfianza en los consumidores quienes esperan que se les entregue su departamento con el área consignada en el contrato.
42. En atención a los argumentos expuestos, corresponde imponer una multa de 2 UIT a la Inmobiliaria por infringir los artículos 18° y 19° del Código, en tanto entregó a los denunciados un departamento con un área menor a la ofrecida en el contrato.

#### Sobre las costas y costos del procedimiento

43. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807 en cualquier procedimiento contencioso seguido ante Indecopi es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente<sup>14</sup>.
44. En este caso, se ha acreditado la infracción por parte de la Inmobiliaria, por lo cual este Colegiado considera que corresponde ordenar a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento.
45. Por lo expuesto, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, con pagar a los denunciados las costas del procedimiento; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente

<sup>14</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE 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.

procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos<sup>15</sup>.

#### Acciones complementarias

46. Tomando en cuenta la infracción imputada, este Colegiado considera necesario remitir el presente caso 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<sup>16</sup>.

#### **CAPÍTULO 4. RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 2291-2014/CC2 de fecha 16 de octubre de 2014 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por los señores Miguel Gustavo Begué Iturrizaga y Patricia Cecilia Cáceres Núñez contra Shamrock del Perú S.A.C. por haber entregado a los denunciados un departamento con un área menor a la ofrecida; y, reformándola, declarar fundado este extremo de la denuncia.

**SEGUNDO:** Ordenar a Shamrock del Perú S.A.C. como medida correctiva que cumpla con devolver el dinero pagado por los denunciados por los metros cuadrados dejados de recibir en el departamento adquirido, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

**TERCERO:** Sancionar a Shamrock del Perú S.A.C. con 2 UIT, en tanto entregó el departamento con un área menor a la ofrecida.

<sup>15</sup> Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento

<sup>16</sup> **LEY 29203. LEY QUE CREA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE PROMOTORES INMOBILIARIOS Y/O EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE UNIDADES INMOBILIARIAS.** Artículo 1º.- De la creación de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias. **Créase la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, cuya organización y funcionamiento estará a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.**

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

**CUARTO:** Condenar a Shamrock del Perú S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de los denunciantes.

**QUINTO:** Remitir el presente caso 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 Julio Baltazar Durand Carrión, Javier Francisco Zúñiga Quevedo y José Enrique Benjamín Palma Navea.**

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

***El voto singular de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda, en el extremo referido a la diferencia de metraje del departamento, es el siguiente:***

La vocal que suscribe el presente voto se encuentra de acuerdo con la decisión adoptada por la mayoría en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Shamrock del Perú S.A.C. por la diferencia de metraje del departamento; sin embargo, difiere de los fundamentos expuestos en dicha decisión sobre la compraventa *ad corpus* contemplada en el Código Civil, sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. Si bien el Código establece las normas que deben aplicarse en materia de protección al consumidor, ello no enerva el hecho de que, dependiendo del caso en particular, también puedan ser aplicadas otras normas de nuestro ordenamiento jurídico, entre ellas, las normas del Código Civil<sup>17</sup>.
2. El artículo 1577° del Código Civil establece lo siguiente respecto a la figura legal de la compraventa *ad corpus*:

---

<sup>17</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.-** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

**“Artículo 1577.-** Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente.

*Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.”*

3. De acuerdo a lo citado en el párrafo precedente, una compraventa *ad corpus* se realiza cuando las partes contratan sobre la identidad del bien, es decir, el bien como unidad, como un cuerpo cierto y determinado, sin prevalecer su extensión y cabida<sup>18</sup>.
4. Sobre este tipo de venta, la doctrina señala que *“la venta de un inmueble puede ser realizada por un precio determinado en relación a la totalidad del inmueble. Las diferencias entre las medidas son irrelevantes porque las mismas no han sido tenidas en cuenta, y por ello no hay acción por suplemento de precio, ni resolutoria, salvo el caso de un error esencial”*<sup>19</sup>.
5. En ese sentido, si el consumidor ha podido tener acceso al bien (construido) antes de la compraventa y ha podido apreciar las características del mismo, y no únicamente en planos, resulta evidente que la compra del bien se efectuó sobre el “todo” y no sobre sus medidas, siendo que el Código no establece una disposición contraria a efectos de que no resulte aplicable la celebración de una compraventa *ad corpus*, figura regulada en nuestro ordenamiento jurídico.
6. Cabe señalar que el criterio expuesto en el presente voto es concordante con los fundamentos desarrollados por la Sala en anteriores pronunciamientos, en los que se ha aplicado la cláusula *ad corpus* en tanto el consumidor haya podido tener acceso al bien construido<sup>20</sup>.
7. Conforme a lo antes señalado, en el presente caso la escritura pública de fecha 12 de agosto de 2010 suscrito entre los denunciados y la Inmobiliaria, no se ajusta a lo normado como compraventa *ad corpus*, al haberse demostrado mediante los documentos que obran en el expediente, que las partes suscribieron el referido documento, teniendo en cuenta que el

<sup>18</sup> COMISIÓN REVISORA DEL CÓDIGO CIVIL PERUANO DE 1984. BIGIO CHREM, Jack.

<sup>19</sup> LORENZETTI, Ricardo. *Tratado de los Contratos*, Tomo I, Segunda Edición. Rubinzal – Culzoni Editores.

<sup>20</sup> Resoluciones 1233-2009/SC2-INDECOPI, 3516-2013/SPC-INDECOPI y 1377-2013/SPC-INDECOPI.

inmueble que estaban adquiriendo era un bien futuro; por lo que, consideraron el metraje del mismo al momento de tomar su decisión de consumo. Por ello se ha podido determinar que la pretensión y la finalidad de los denunciantes fue adquirir un inmueble con ciertas características y medidas, lo cual no fue cumplido por parte de la denunciada.

8. Por tanto, corresponde confirmar, con distintos fundamentos a los del voto en mayoría, la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra la Shamrock del Perú S.A.C. por la diferencia en el metraje del departamento adquirido por los denunciantes.

**ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA**

## RESOLUCIÓN FINAL N° 2139-2015/CC2

**PROCEDENCIA** : **LIMA**  
**EXPEDIENTE N°** : **443-2015/CC2**  
**DENUNCIANTE** : **CARLOS FRANCISCO ALBORNOZ JIMÉNEZ**  
**(EL SEÑOR ALBORNOZ)**  
**DENUNCIADO** : **INVERSIONES WIXAL S.A.C. (WIXAL)**  
**MATERIA** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**DEBER DE IDONEIDAD**  
**MEDIDAS CORRECTIVAS**  
**GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**  
**COSTAS Y COSTOS**  
**ACTIVIDAD** : **ACTIVIDADES INMOBILIARIAS**

Lima, 26 de noviembre de 2015

### ANTECEDENTES

1. El 21 de abril de 2015, el señor Albornoz denunció a Inversiones Wixal<sup>1</sup> por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)<sup>2</sup>, en atención a los hechos que se detallan a continuación:
  - (i) El día 25 de abril de 2014, celebró con la denunciada un “Contrato de Compra-venta” a través del cual adquirió el Departamento N° 503 (*Unidad Inmobiliaria 21*) y Estacionamiento N° 6 del “Proyecto Multifamiliar La Estrella de Ate”, ubicados en la Av. La Industria, Manzana D, Lote 40, Fundo La Estrella, distrito de Ate.
  - (ii) En el referido contrato se estableció que el inmueble adquirido por el denunciante tendría un área total de 103.58 m<sup>2</sup>.
  - (iii) Solicitó la verificación del metraje del Departamento, constatando que este tenía un área de 93.53 m<sup>2</sup>, evidenciándose que fue reducida unilateralmente en relación al área establecida en el contrato.

---

<sup>1</sup> RUC N° 20516654571.

<sup>2</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán

tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

- (iv) El 06 de abril de 2015, envió un correo electrónico al Gerente de la empresa denunciada (*el señor William Ávila*) solicitando la devolución del monto equivalente a la diferencia del metraje, el cual no fue respondido.
2. El señor Albornoz solicitó en calidad de medida correctiva que se ordene la devolución del monto pagado en exceso que asciende a la suma de S/. 17 171,40, considerando el pago por el metraje al momento de la compra y el interés que pagó por el préstamo contratado con el Banbif.
3. Mediante Resolución N° 1, de fecha 1 de julio de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Albornoz, resolviendo lo siguiente:
- “(...)  
**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia presentada por el señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez en contra de Inversiones Wixal S.A.C., por presunta infracción:  
(i) De los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Inversiones Wixal habría entregado el Departamento adquirido por el señor Albornoz con un metraje distinto al ofrecido, toda vez que fue reducido de 103.58 m<sup>2</sup> a 93.53 m<sup>2</sup>; y,  
(ii) de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto Inversiones Wixal no habría brindado respuesta al correo electrónico de fecha 06 de abril de 2015, a través del cual el denunciante solicitó la devolución del monto equivalente a la diferencia del metraje del Departamento que adquirió.  
(...)”
4. El 13 de julio de 2015, en el marco de la tramitación del procedimiento se llevó a cabo una Audiencia de Conciliación; sin embargo, las partes no llegaron a un acuerdo.
5. Con fecha 14 de julio de 2015, Wixal presentó sus descargos indicando lo siguiente:
- (i) En el contrato suscrito con el denunciante se indicó de manera clara el área del bien adquirido y el precio correspondiente al mismo. Así, al momento de la entrega del inmueble, el señor Albornoz no realizó ninguna observación respecto a su disconformidad con el metraje del Departamento.
- (ii) De acuerdo con el plano A-03, plano de conformidad de obra y declaratoria de fábrica, que cuentan con el sello de la Municipalidad Distrital de Ate, se aprecia que el metraje del inmueble es de 103 m<sup>2</sup>, lo cual se condice con el plano I-02, plano de independización, y con el plano U-01, plano de ubicación del inmueble, los que se encuentran en el archivo de la

Superintendencia Nacional de Registros Públicos (en adelante, Sunarp).

5. El 22 de julio de 2015, Wixal aportó al procedimiento la constancia de áreas y medidas perimétricas del inmueble en cuestionamiento, emitida por el Arquitecto Eduardo Páez López.
6. El 12 agosto de 2015<sup>3</sup>, el señor Albornoz presentó un escrito a través del cual cuestionó los descargos presentados por Wixal.
7. Por Oficio N° 128-2015/CC2-INDECOPI de fecha 15 de octubre de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (en adelante, el Ministerio de Vivienda), información respecto al hecho denunciado por el señor Albornoz, referido a la diferencia en el metraje del inmueble que adquirió de Wixal.
8. Mediante Oficio N° 2334-2015-VIVIENDA-VMVU-DGPRVU de fecha 9 de noviembre de 2015, el Ministerio de Vivienda adjuntó el Informe Técnico - Legal N° 28-2015-VIVIENDA/VMVU-DGPRVU-DV-JHA-JACV (*en adelante, el Informe Técnico*), a través del cual atendió el requerimiento efectuado por la Secretaría Técnica, el mismo que fue puesto en conocimiento de las partes por Resolución N° 5.

## ANÁLISIS

### Sobre la afectación al deber de idoneidad

9. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa del consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> El 13 de agosto de 2015 el señor Albornoz presentó nuevamente el escrito antes señalado.

<sup>4</sup> Los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señalan que:

**“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.

EXPEDIENTE N° 443-2015/CC2

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.

10. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

### **Sobre el metraje del inmueble adquirido**

11. El señor Albornoz cuestionó que la empresa denunciada le entregó el inmueble que adquirió con un metraje distinto al ofrecido, toda vez que fue reducido de 103.58 m<sup>2</sup> a 93.53 m<sup>2</sup>.
12. Por su parte, Wixal indicó que no existía tal diferencia de metraje, tan es así que el denunciante no había hecho observación alguna al momento de la entrega del inmueble. Asimismo, indicó que el metraje correcto del Departamento constaba tanto en los planos de conformidad de obra, declaratoria de fábrica, de independización y ubicación, los cuales aportó al procedimiento.
13. Al respecto, de la revisión de la documentación que obra de fojas 3 al 16 del expediente, se aprecia la *Minuta de Compra-Venta de Bien Inmueble Futuro* de

---

#### **Artículo 19º.- 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.”

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

En materia de idoneidad, se tiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que,

EXPEDIENTE N° 443-2015/CC2

conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

fecha 25 de abril de 2013, a través de la cual el denunciante adquirió el inmueble materia de denuncia en los siguientes términos:

**MINUTA CUATRO MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS**

“(,,,)”

SEGUNDO: \_\_\_\_\_ OBJETO \_\_\_\_\_ DEL  
CONTRATO \_\_\_\_\_

*POR EL PRESENTE CONTRATO, LAS PARTES CELEBRAN UNA COMPRAVENTA DE BIEN FUTURO, POR EL CUAL LA VENDEDORA TRANSFIERE A FAVOR DE LA COMPRADORA LAS PROPIEDADES DEL DEPARTAMENTO N° 503 Y ESTACIONAMIENTO N° 6, UBICADO EN EL QUINTO PISO PARTE INTERIOR, CON UN ÁREA OCUPADA Y TECHADA DE 103.58 M2 (CIENTO TRES PUNTO CINCUENTA Y OCHO METROS CUADRADOS) (...)* (Subrayado nuestro)

14. De la revisión del referido documento ha quedado acreditada la relación de consumo entablada entre el señor Albornoz y Wixal por la adquisición de un inmueble ubicado en el quinto piso, cuya área ocupada y techada era de 103.58 m<sup>2</sup>.
15. Obra a fojas 25 y 77 del expediente, copia de la Partida Registral N° 13224944 correspondiente a la inscripción de la independización de la Unidad Inmobiliaria 21 (*Departamento 503, adquirido por el denunciante*) ante la SUNARP en la cual se verifica que el “área techada” y “ocupada” del referido inmueble es de 103.00 m<sup>2</sup>, ello en mérito al Plano I-02 (*ver foja 82 del expediente*) adjuntado por Wixal a efectos de realizar dicha inscripción.
16. Asimismo, el denunciado presentó el documento denominado “Constancia de Área y Medidas Perimétricas Unidad Inmobiliaria N° 21 (Departamento 503)<sup>5</sup>”, documento a través del cual el Arquitecto Eduardo Páez López (CAP N° 1599), realizó la constatación “in situ” del área, linderos y medidas perimétricas del inmueble del denunciante, verificando que el área ocupada y techada es de 103.33 m<sup>2</sup>.
17. Conforme se ha observado de los documentos adjuntados por Wixal en calidad de medio probatorio, la medida del inmueble materia de cuestionamiento sería de 103 m<sup>2</sup> conforme a lo pactado en el contrato de compra-venta.
18. Sin embargo, se debe precisar que el señor Albornoz ha cuestionado los documentos presentados por Wixal y a efectos de acreditar su afirmación -es decir que el inmueble adquirido tiene un metraje menor al ofrecido- adjuntó el documento denominado “Informe sobre las dimensiones de la unidad inmobiliaria 21<sup>6</sup>”, firmado por la Arquitecta - Verificador Común Ana María Itoh Tsuzuki (CAP

<sup>5</sup> Ver fojas 87 y 88 de expediente.

<sup>6</sup> Ver fojas 27 y 28 de expediente.

N° 2521), en el que se aprecia que el área “ocupada” y “techada” del inmueble en cuestionamiento es de 93.53 m<sup>2</sup>.

19. Ante tal disyuntiva y a efectos de contar con mayores elementos de juicio para resolver la denuncia presentada por el señor Albornoz, se requirió al Ministerio de Vivienda, información respecto a la diferencia de metraje en el inmueble del señor Albornoz, el cual fue atendido mediante un Informe Técnico.
20. Obra de fojas 132 al 134, el Informe Técnico emitido por la “Dirección General de Políticas y Regulación en Vivienda y Urbanismo” del Ministerio de Vivienda, a través del cual dicha entidad pública comunicó lo siguiente:

**1. DE LAS CONSULTAS FORMULADAS POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**(i) ¿los dos (2) pozos de luz y el ducto del departamento -propiedad del señor Albornoz- forman parte del “área ocupada” del referido inmueble?**

Sobre el particular es pertinente indicar, en primer lugar, que los dos pozos de luz y el ducto no forman parte de la unidad inmobiliaria de propiedad del sr. Carlos Francisco Albornoz Jiménez.

En efecto, de conformidad con el inciso f) del artículo 134, del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley N° 27157, Ley de Regularización de Edificaciones, del Procedimiento para la Declaratoria de Fábrica y del Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común, aprobado por Decreto Supremo N° 035-2006-VIVIENDA, los pozos de luz y los ductos de ventilación o de instalación son bienes comunes.

**Artículo 134.- Bienes comunes intransferibles**

*Son bienes comunes intransferibles, salvo pacto en contrario establecido en el Reglamento Interno:*

(...)

*f) Los patios, **pozos de luz, ductos de ventilación o de instalaciones**, salvo los propios de una sección de propiedad exclusiva.*

(...)

Los pozos de luz, que pueden ser patios o áreas libres y tienen la función de dotar a los ambientes circundantes de iluminación y ventilación naturales; por lo tanto, el área ocupada de la unidad inmobiliaria no comprende los dos pozos de luz y el ducto.

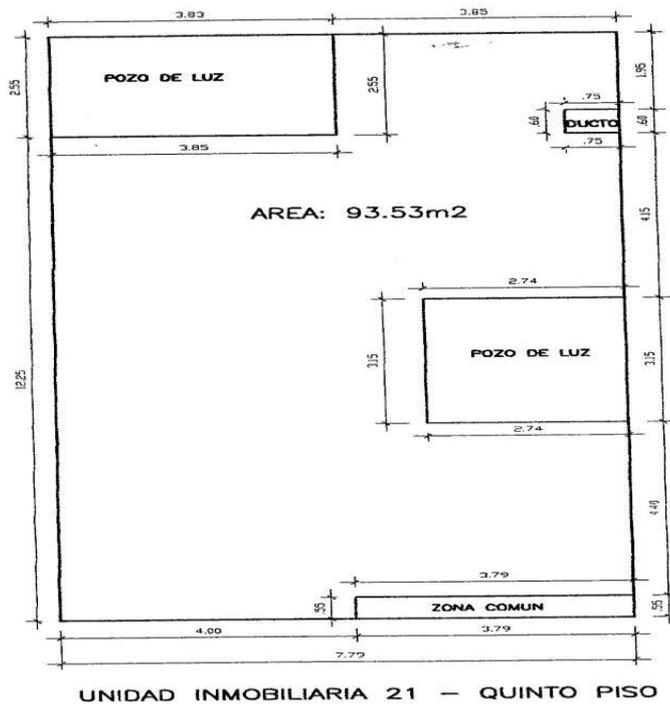
(...)



**(iv) De acuerdo a los planos adjuntados al presente documento anexo "A" (Constancia de Área y Medida Perimétrica – metraje determinado por inversiones Wixal S.A.C.) y el anexo "B" (Informe sobre las dimensiones – metraje determinado por el señor Albornoz), precisar cuál es el "área ocupada" y "área techada" del departamento N° 503 (unidad inmobiliaria 21)**

De acuerdo a la documentación gráfica presentada –planos-, se observa que la unidad inmobiliaria asignada como "Departamento 503" no presenta áreas sin techar, por lo tanto técnicamente su área ocupada es igual al área techada, la misma que corresponde a la superficie encerrada dentro de los linderos de la poligonal descontando los ductos y el área común indicada en el diagrama elaborado por el verificador común (lámina A-01).

21. De la revisión del citado informe es posible llegar a las conclusiones que se detallan a continuación:
  - (i) Los dos pozos de luz y el ducto trazados en el plano del departamento del señor Albornoz no forman parte de la referida unidad inmobiliaria, siendo que dichas áreas tienen la función de dotar a los ambientes circundantes de iluminación y ventilación naturales.
  - (ii) Los pozos de luz y el ducto son bienes comunes, motivo por el cual tampoco pueden ser considerados como parte del área techada del inmueble del señor Albornoz.
  - (iii) El bien en cuestionamiento no presenta áreas sin techar, por lo tanto técnicamente su "área ocupada" es igual al "área techada", la misma que corresponde a la superficie encerrada dentro de los linderos de la poligonal, descontando los ductos y el área común (*diagrama que corresponde a la lámina A-01*).
22. En esa línea de ideas y habiendo recabado información técnica sobre el presente hecho cuestionado, ha quedado acreditado que el área "ocupada" y "techada" del inmueble del señor Albornoz es de 93.53 m<sup>2</sup>, conforme al diagrama (Plano A-01) elaborado por la Arquitecta - Verificador Común Ana María Itoh Tsuzuki, documento presentado por el denunciante en calidad de medio probatorio.



  
ITOH TSUZUKI ANA MARIA  
VERIFICADOR COMÚN  
CIV N° 009906VCZRIX  
CAP 2521

UNIDAD INMOBILIARIA 21			
VERIFICADOR ANA MARIA ITOH T. CAP 2521	PROYECTISTA INVERSIONES WIXAL S.A.C.	LÓTICA A-01	
ESPECIALIDAD ARQUITECTURA	DISEÑO J.P.R.	FECHA MARZO 2015	ESCALA 1/100

23. Finalmente, precisar que el argumento de Wixal (*a efectos de eximirse de responsabilidad*) respecto a que el señor Albornoz no formuló cuestionamiento alguno al recibir el inmueble materia de denuncia, carece de sustento en tanto éste tomó conocimiento sobre la reducción en el metraje del Departamento, a partir del informe elaborado por la Arquitecta - Verificador Común Ana María Itoh Tsuzuki en el mes de marzo de 2015.
24. En esa línea de ideas y habiéndose verificado que Wixal entregó el inmueble adquirido por el señor Albornoz con un metraje distinto al ofrecido, en tanto tiene un área “ocupada” y “techada” de 93.53 m<sup>2</sup>, cuando en el contrato de compraventa lo ofrecido fue un bien de 103.58 m<sup>2</sup>, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia presentada por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

### **Sobre la falta de respuesta al correo electrónico del 6 de abril de 2015**

25. El señor Albornoz denunció a Wixal, pues conforme señaló, este no brindó respuesta al correo electrónico remitido el 6 de abril de 2015, a través de la cual

requirió que se pronuncie sobre la diferencia de metraje que presentaba su Departamento, y la devolución del dinero correspondiente a la diferencia de metraje.

26. De la revisión del expediente, se ha verificado que en efecto, el 6 de abril de 2015, el señor Albornoz envió a Wixal un correo electrónico a través del cual le requirió la devolución del monto pagado en exceso correspondiente a la diferencia de metraje que existiría entre el inmueble adquirido y el que efectivamente fue entregado.
27. Al respecto, este Colegiado debe precisar que en el referido correo, el señor Albornoz otorgó a Wixal un plazo de 48 horas a efectos que dicha comunicación fuera atendida. Sin embargo, considerando que el Código no establece un plazo determinado para brindar respuesta a las comunicaciones cursadas mediante correos electrónicos, es pertinente tomar como referencia el plazo establecido en el artículo 24° del Código (*respuesta a los reclamos*), el cual determina un plazo de treinta (30) días calendario.
28. En esa línea de ideas, de la revisión del expediente se verifica que Wixal no aportó medio probatorio alguno que permita desvirtuar la afirmación del denunciante, es decir, no ha acreditado haber brindado respuesta al correo electrónico de fecha 6 de abril de 2015.
29. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia presentada contra Wixal, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

### **Sobre las medidas correctivas solicitadas**

30. Los artículos 114°, 115° y 116° de la Ley N° 29571, Código, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
31. En su denuncia, el señor Albornoz solicitó, en calidad de medida correctiva que Wixal le devuelva el monto pagado en exceso correspondiente a la diferencia de metraje que había entre el inmueble comprado y el efectivamente entregado, suma que ascendía a S/. 17 171,40.
32. En esa línea de ideas y habiéndose verificado la comisión infracciones a las normas

de protección al consumidor, este Órgano Colegiado considera que corresponde ordenar a Wixal en calidad de medida correctiva que, en un plazo

máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor Albornoz el monto correspondiente a la diferencia de metraje verificada entre el inmueble ofrecido (103.58 m<sup>2</sup>) y el efectivamente entregado (93.53 m<sup>2</sup>) el cual deberá ser calculado con un “*informe sustentado*” por un perito tasador debiendo incluir los intereses legales que correspondan calculados desde la fecha de cancelación del inmueble hasta el día en que se haga efectiva dicha devolución. Cabe precisar que el referido *informe* deberá contar con la aprobación del denunciante y el costo de ello correrá por cuenta de Wixal.

33. Por otro lado, teniendo en cuenta lo analizado en la presente resolución, corresponde ordenar a Wixal, en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con realizar la rectificación de la independización del departamento del señor Albornoz en el cual se verifique que el referido inmueble cuenta con un área “ocupada” y “techada” de 93.53 m<sup>2</sup>.
34. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la parte denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código, vigente desde el 02 de octubre de 2010. Si el ORPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción.
35. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>8</sup> **LEY N° 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 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 Indecopi 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.

<sup>9</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor

## Graduación de la sanción

36. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas cometidas por Wixal, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
37. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>10</sup>.

## Sobre la entrega del departamento con metraje menor al ofrecido

38. Del análisis efectuado se ha verificado la existencia de responsabilidad administrativa por parte de Wixal en tanto entregó el inmueble adquirido por el señor Alborno con un metraje menor al ofrecido.
39. Con relación al referido defecto, el beneficio ilícito obtenido por Wixal se encuentra constituido por el ahorro obtenido como producto de no haber contado con el personal capacitado y calificado para realizar los controles de calidad y otros que hubieran resultado adecuados a efectos de entregar el inmueble adquirido por el denunciante conforme a las características pactadas en el contrato de compra-venta.
40. Cabe resaltar que, este Colegiado no cuenta con los elementos suficientes para determinar el monto que corresponde al beneficio ilícito obtenido por el proveedor denunciado, por lo que se tendrán en cuenta otros elementos establecidos por el Código.

---

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

<sup>10</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. (...)

41. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:
- **Daño al consumidor:** Se ha evidenciado el daño generado al señor Albornoz, en tanto recibió el inmueble adquirido con un metraje menor al pactado con la empresa denunciada, lo que le generó un perjuicio económico toda vez que la reducción del área del inmueble representa una disminución en su valor comercial.
  - **Daño al mercado:** Se ha producido daño al mercado en la medida que cualquier proveedor inmobiliario puede perder credibilidad y confianza, ya que con prácticas como ésta, los consumidores son inducidos a pensar que tales empresas podrían incurrir en los mismos actos y entregar a sus clientes los inmuebles que comercializan con características distintas a las pactadas.
  - **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es media, en tanto los consumidores apelan a la buena fe de los proveedores considerando que ejecutarán una contraprestación conforme a los términos pactados.
42. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de proporcionalidad y razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a Wixal con una multa de seis (6) UITs.

### **Sobre la falta de respuesta al correo electrónico del 6 de abril de 2015**

43. Con relación a la referida infracción, el beneficio ilícito obtenido por Wixal se encuentra constituido por el ahorro obtenido como producto de no haber contado con el personal capacitado a efectos de brindar respuesta al correo electrónico remitido por el denunciante con fecha 6 de abril de 2015.
44. Cabe resaltar que, este Colegiado no cuenta con los elementos suficientes para determinar el monto que corresponde al beneficio ilícito obtenido por el proveedor denunciado, por lo que se tendrán en cuenta otros elementos establecidos por el Código.
45. La Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer al denunciado, se debe tener en cuenta los siguientes factores.
- **Daño al consumidor:** La conducta infractora del denunciado generó un daño

al señor Albornoz, ya que no obtuvo una respuesta a su comunicación, lo cual generó incertidumbre sobre las medidas que habría adoptado el proveedor ante la citada comunicación.

- **Daño al mercado:** Se ha evidenciado el daño en el mercado en la medida que los consumidores podrían asumir que los proveedores de este tipo de servicios no cumplen con brindar una respuesta a las comunicaciones remitidas por sus clientes.
  - **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto el denunciante pudo advertir que su comunicación no fue atendida, por lo que contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la infracción incurrida por parte del proveedor.
46. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de proporcionalidad y razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a Wixal con una multa de 1 UIT.

### Multa Total

47. Conforme a lo indicado en los párrafos anteriores, la multa total impuesta a Wixal asciende a siete (7) UITs.

<i>HECHOS INFRACTORES</i>	<i>MULTA EN UIT</i>
<i>La entrega de un departamento con un área menor a la ofrecida</i>	<i>6,00</i>
<i>Falta de respuesta al correo electrónico remitido por el denunciante</i>	<i>1,00</i>
<b>MULTA TOTAL</b>	<b>7,00</b>

### De las costas y costos del procedimiento

48. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>11</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.

<sup>11</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE 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.

49. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Wixal, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar al señor Albornoz las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/. 36,00.
50. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez contra Inversiones Wixal S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada entregó al señor Albornoz un inmueble con metraje menor al pactado en el contrato de compra-venta.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez contra Inversiones Wixal S.A.C, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada no cumplió con brindar respuesta al correo electrónico remitido por el denunciante con fecha 6 de abril de 2015.

**TERCERO:** Ordenar a Inversiones Wixal S.A.C., en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor Albornoz el monto correspondiente a la diferencia de metraje verificada entre el inmueble ofrecido (103.58 m<sup>2</sup>) y el efectivamente entregado (93.53 m<sup>2</sup>) el cual deberá ser calculado con un “*informe sustentado*” por un perito tasador debiendo incluir los intereses legales que correspondan calculados desde la fecha de cancelación del inmueble hasta el día en que se haga efectiva dicha devolución. Cabe precisar que el referido *informe* deberá contar con la aprobación del denunciante y el costo de ello correrá por cuenta de Wixal.

**CUARTO:** Ordenar a Inversiones Wixal S.A.C., en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con realizar la rectificación de la independización del departamento del señor Albornoz en el cual se verifique que el referido inmueble cuenta con un área “ocupada” y “techada” de 93.53 m<sup>2</sup>.

**QUINTO:** Sancionar a Inversiones Wixal S.A.C. de acuerdo al siguiente detalle:

<i>HECHOS INFRACTORES EN LOS QUE INCURRIÓ WIXAL</i>	<i>MULTA EN UIT</i> <sup>12</sup>
La entrega de un departamento con un área menor a la ofrecida	6,00
Falta de respuesta al correo electrónico remitido por el denunciante	1,00
<b><i>MULTA TOTAL</i></b>	<b><i>7,00</i></b>

La referida multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de Inversiones Wixal S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

**SÉTIMO:** Ordenar a Inversiones Wixal S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

**OCTAVO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>13</sup>. Cabe señalar

<sup>12</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>13</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso

que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>14</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsquiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey, y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.**

**MARÍA LUISA EGÚSQUIZA MORI**  
Presidenta

---

es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

<sup>14</sup>

**LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 212°.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -  
SEDE LIMA  
**SUR N° 2 PROCEDIMIENTO** : DE  
PARTE  
**DENUNCIANTE** : CARLOS FRANCISCO ALBORNOZ  
**JIMÉNEZ DENUNCIADA:** INVERSIONES WIXAL S.A.C.  
**MATERIAS** : IDONEIDAD DEL SERVICIO  
INMUEBLES  
**ACTIVIDAD** : CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIO

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra Inversiones Wixal S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haber quedado acreditado que entregó al denunciante un inmueble con un metraje menor al pactado en el contrato de compraventa.*

**SANCIÓN:** 6 UIT

Lima, 27 de junio de

2016

## **ANTECEDENTES**

1. El 21 de abril de 2015, el señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez (en adelante, el señor Albornoz) denunció a Inversiones Wixal S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, Inversiones Wixal) ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El día 25 de abril de 2014, celebró con la denunciada un contrato de compraventa de bien futuro, a través del cual adquirió el Departamento N° 503 (Unidad Inmobiliaria 21) y Estacionamiento N° 6 del “*Proyecto Multifamiliar La Estrella de Ate*”, ubicados en la Av. La Industria, Manzana D, Lote 40, Fundo La Estrella, distrito de Ate;
  - (ii) en el referido contrato se estableció que el bien inmueble adquirido tendría un área total de 103.58 m<sup>2</sup>;

- (iii) solicitó la verificación del metraje del Departamento, constatando que este tenía un área de 93.53 m<sup>2</sup>, evidenciándose que fue reducida unilateralmente en relación al área establecida en el contrato
- (iv) para acreditar sus argumentos el denunciante presentó el “Informe sobre las dimensiones de la Unidad Inmobiliaria 21” suscrito por la Arquitecta Ana María Itoh Tsuzuki; y,

RESOLUCIÓN 2320-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 443-2015/CC2

---

<sup>1</sup> R.U.C. 20492152821 con domicilio fiscal en Calle Monte Rosa N° 171, Int. 2A6, Urb. Chacarilla (Centro Comercial Chacarilla) Santiago de Surco. Lima.

- (v) el 6 de abril de 2015, envió un correo electrónico al Gerente de Inversiones Wixal solicitando la devolución del monto equivalente a la diferencia del metraje, el cual no fue respondido.
2. El denunciante solicitó como medida correctiva que se ordene la devolución del monto pagado en exceso ascendente a la suma de S/. 17 171,40, considerando el pago por el metraje al momento de la compra y el interés que pagó por el préstamo contratado con una entidad bancaria.
  3. Inversiones Wixal señaló en sus descargos lo siguiente:
    - (i) En el contrato suscrito con el denunciante se indicó de manera clara el área del bien adquirido y el precio correspondiente al mismo, siendo que al momento de la entrega del bien inmueble, el señor Albornoz no realizó ninguna observación respecto a su disconformidad con el metraje del departamento; y,
    - (ii) de acuerdo con el plano A03, plano de conformidad de obra y declaratoria de fábrica, que cuentan con el sello de la Municipalidad Distrital de Ate (en adelante, la Municipalidad), se aprecia que el metraje del inmueble es de 103 m<sup>2</sup>, lo cual se condice con el plano I02, plano de independización, y con el plano U01, plano de ubicación del inmueble, los que se encuentran en el archivo de Registros Públicos.
  4. El 22 de julio de 2015, Inversiones Wixal presentó el documento denominado “*Constancia de Área y Medidas Perimétricas Unidad Inmobiliaria N° 21 (Dpto 503)*” del 14 de julio de 2015, suscrito por el Arquitecto Eduardo Páez López.
  5. Por Oficio N° 128-2015/CC2-INDECOPI del 15 de octubre de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (en adelante, el Ministerio), información respecto al hecho denunciado por el señor Albornoz, referido a la diferencia en el metraje del bien inmueble que adquirió a la denunciada, para lo cual remitió los informes presentados por las partes.
  6. Mediante Oficio N° 2334-2015-VIVIENDA-VMVU-DGPRVU del 9 de noviembre de 2015, el Ministerio remitió el Informe Técnico Legal N° 028-2015-VIVIENDA/VMVU-DGPRVU-DV-JHA-JACV, a través del cual atendió el requerimiento efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión, el mismo que fue puesto en conocimiento de las partes por Resolución N° 5 del 9 de noviembre de 2015.
  7. Mediante Resolución 2139-2015/CC2 del 26 de noviembre de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Inversiones Wixal, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que quedó acreditado que entregó al señor Albornoz un inmueble con metraje menor al pactado en el contrato de compraventa;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Inversiones Wixal, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que no cumplió con brindar una respuesta al correo electrónico remitido por el denunciante el 6 de abril de 2015;
  - (iii) ordenó en calidad de medida correctiva a Inversiones Wixal que, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con devolver al señor Albornoz el monto correspondiente a la diferencia de metraje verificada entre el inmueble ofrecido (103.58 m<sup>2</sup>) y el efectivamente entregado (93.53 m<sup>2</sup>) el cual deberá ser calculado con un “*informe sustentado*” por un perito tasador debiendo incluir los intereses legales que correspondan calculados desde la fecha de cancelación del inmueble hasta el día en que se haga efectiva dicha devolución. Cabe precisar que el referido informe deberá contar con la aprobación del denunciante y el costo de ello correrá por cuenta de la denunciada;
  - (iv) ordenó a Inversiones Wixal, en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con realizar la rectificación de la independización del departamento del señor Albornoz en el cual se verifique que el referido inmueble cuenta con un área “*ocupada*” y “*techada*” de 93.53 m<sup>2</sup>;
  - (v) sancionó a Inversiones Wixal con una multa total de siete (7) UIT, de acuerdo al siguiente detalle:
    - 6 UIT, por la entrega de un departamento con un área menor a la ofrecida;
    - 1 UIT, por la falta de respuesta al correo electrónico remitido por el denunciante;
  - (vi) condenó a Inversiones Wixal al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante; y,
  - (vii) dispuso la inscripción de Inversiones Wixal en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código.
8. El 18 de diciembre de 2015, Inversiones Wixal apeló la Resolución 2139-2015/CC2, señalando lo siguiente:
- (i) No varió unilateralmente el metraje del bien inmueble adquirido por el denunciante, dado que de los planos e inscripción en Registros

- Públicos resultan ciertos y no variables, el cual indica que el área ocupada y techada es de 103,00 m<sup>2</sup>, es decir no existe desbalance;
- (ii) lo señalado en el informe presentado por el denunciante no era cierto, ni tenía sustento legal;
  - (iii) cuando entregó el departamento al denunciante, éste no realizó ninguna observación, sino recién en el mes de marzo de 2015 que alegó la supuesta existencia de un metraje diferente, habiendo entregado el inmueble con las formalidades de ley, sin ningún vicio, lo cual se acredita con la Partida Registral emitido por los Registros Públicos;
  - (iv) en la cláusula cuarta del contrato de compraventa se indicó que la venta del inmueble se realizaba Ad-Corpus y que entre el valor de los bienes futuros que se transfieren y el precio pactado existía equivalencia, y de presentarse alguna diferencia, se hacen de ella mutua gracia y recíproca donación, renunciando a cualquier acción y/o excepción, por lo que el denunciante conocía que adquiriría un bien inmueble a futuro, lo cual no implica que actuó negativamente;
  - (v) existían documentos como la “*Constancia de Área y Medidas Perimétricas Unidad Inmobiliaria N° 21 (Dpto 503)*” del 14 de julio de 2015, el cual señalaba que el área ocupada y techada del departamento 503 es de 103,33 m<sup>2</sup>; y,
  - (vi) se debe nombrar un perito especializado, a efectos que verifique la medición del departamento, con la intervención de las partes y sus asesores, lo cual debió haberse realizado antes de resolver el presente caso.
9. El 31 de marzo de 2016, el señor Albornoz contestó el recurso de apelación presentado por Inversiones Wixal, señalando que la denunciada no ha presentado ninguna prueba que acredite lo alegado en su recurso de apelación.

## ANÁLISIS

### Cuestión Previa

10. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 2139-2015/CC2 se limitará al extremo impugnado por Inversiones Wixal (extremo declarado fundado por la presunta entrega de un departamento con un área menor a la ofrecida) en su recurso de apelación.
11. En tal sentido, considerando que Inversiones Wixal no apeló la Resolución 2139-2015/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia en su contra

por la falta de respuesta al correo electrónico del 6 de abril de 2015 presentado por el denunciante, sancionándolo con una (1) UIT, se deja constancia que dicho extremo ha quedado consentido.

### Sobre el deber de idoneidad

12. El artículo 18° del Código<sup>2</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>3</sup>.
13. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
14. Tratándose de los servicios inmobiliarios y de construcción, un consumidor que adquiere un bien inmueble en el mercado esperaría que el proveedor cumpla con las obligaciones asumidas expresamente en el contrato de compraventa o en los documentos anexos al mismo, tales como podrían ser: la fecha de entrega, la independización e inscripción del inmueble, la colocación de los acabados ofrecidos, entre otros aspectos. Igualmente, en ausencia de mandato legal y pacto u ofrecimiento expreso del proveedor, este debe ceñirse a los usos y costumbres del mercado a fin de ofrecer un producto o servicio idóneo.

---

<sup>2</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.-** Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

15. Asimismo, conforme se ha desarrollado en un anterior pronunciamiento<sup>4</sup>, para efectos de las normas de protección al consumidor, no resulta idóneo que un proveedor inmobiliario ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas. Ello en tanto un consumidor adquiere un departamento motivado no sólo por las características que puede tener sino por sus dimensiones siendo el tamaño (metraje) una característica esencial del inmueble que se desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, será un elemento importante para adoptar una decisión de consumo o no.
16. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Inversiones Wixal, toda vez que quedó acreditado que entregó al señor Albornoz un inmueble con metraje menor al pactado en el contrato de compraventa.
17. En su recurso de apelación, Inversiones Wixal señaló que no varió unilateralmente el metraje del bien inmueble adquirido por el denunciante, dado que de los planos e inscripción en Registros Públicos resultan ciertos y no variables, el cual indica que el área ocupada y techada es de 103,00 m<sup>2</sup>, es decir no existe desbalance, lo cual también fue señalado en el documento presentado denominado “*Constancia de Área y Medidas Perimétricas Unidad Inmobiliaria N° 21 (Dpto 503)*” del 14 de julio de 2015.
18. Sobre el particular, de la revisión de la Minuta del Contrato de Compraventa de Bien Inmueble Futuro del 25 de abril de 2015<sup>5</sup>, debidamente suscrito por las partes, se aprecia en la cláusula segunda que Inversiones Wixal vendió a los denunciante el Departamento N° 503 y estacionamiento N°6 que tendría un área ocupada y techada de 103.58 m<sup>2</sup>, tal como se aprecia a continuación:

*“COMPRA-VENTA DE BIEN INMUEBLE FUTURO, PRÉSTAMO HIPOTECARIO Y FIANZA SOLIDARIA*

*(...)*

***SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO***

*POR EL PRESENTE CONTRATO, LAS PARTES CELEBRAN UNA COMPRAVENTA DE BIEN FUTURO, POR EL CUAL LA VENDEDORA TRANSFIERE A FAVOR DE LA COMPRADORA LAS PROPIEDADES DEL DEPARTAMENTO N° 503 Y ESTACIONAMIENTO N° 6, UBICADO EN EL*

<sup>4</sup> Resolución 0878-2014/SPC-INDECOPI del 17 de mayo de 2014.

<sup>5</sup> Ver foja 3 a 16 del expediente.

<sup>6</sup> Cabe señalar que si bien obra a foja 22 del expediente copia una aclaración y cláusula adicional de contrato de compraventa, dichos documentos no se encuentran suscrito por las partes.

QUINTO PISO PARTE INTERIOR, **CON UN ÁREA OCUPADA Y TECHADA DE 103.58 M2** (CIENTO TRES PUNTO CINCUENTA Y OCHO METROS CUADRADOS).” (sic) (el subrayado y sombreado es nuestro)

19. De lo expuesto, se encuentra acreditado que Inversiones Wixal vendió al señor Alborno un departamento que tendría un área ocupada y techada de 103,58 m<sup>2</sup>, por lo cual, la denunciada se encontraba en la obligación de entregar dicho metraje del departamento al denunciante, caso contrario se constituirá una infracción a las normas de protección al consumidor establecidas en el Código.
20. Inversiones Wixal ha señalado en el presente procedimiento que se encuentra acreditado que el área ocupada y techada del departamento vendido al denunciante es de 103.00 m<sup>2</sup>, siendo dicho metraje acreditado con la Partida Registral N° 13224944 donde consta inscrito el departamento en Registros Públicos<sup>7</sup>, ello en virtud a los planos presentados, tales como, el Plano I-02<sup>8</sup> en el cual figura que el departamento tienen como área ocupada y techada 103.00m<sup>2</sup>.
21. Adicionalmente, la denunciada ha presentado copia del documento denominado “*Constancia de Área y Medidas Perimétricas Unidad Inmobiliaria N° 21 (Dpto. 503)*” y plano del 14 de julio de 2015, suscrito por el arquitecto Eduardo Páez López (CAP N° 1599)<sup>9</sup>, en el cual se indicó que se realizó la constatación “*in situ*” del área, linderos y medidas perimétricas del inmueble de propiedad del denunciante, verificando que el área ocupada y techada es de 103.33 m<sup>2</sup> .
22. Ahora bien, el denunciante a efectos de acreditar la infracción denunciada presentó copia del “*Informe sobre las dimensiones de la Unidad Inmobiliaria 21*” suscrito por la Arquitecta Ana María Itoh Tsuzuk (CAP N° 2521) y plano A-01<sup>10</sup>, en el cual se concluyó que el área ocupada y techada del departamento vendido es de 93.53 m<sup>2</sup>, existiendo una diferencia de 9.47 m<sup>2</sup>, en relación a lo consignado en la Partida Registral.
23. Ante ello y a efectos de contar con mayores elementos probatorios la Secretaría Técnica de la Comisión requirió al Ministerio, información respecto

---

<sup>7</sup> Ver foja 25 del expediente.

<sup>8</sup> Ver foja 82 del expediente.

<sup>9</sup> Ver foja 87 y 88 del expediente.

<sup>10</sup> Ver foja 27 y 28 del expediente.

a la diferencia de metraje en el departamento del señor Albornoz, el cual fue atendido mediante un Informe Técnico Legal N° 028-2015-VIVIENDA/VMVU-DGPRVU-DV-JHA-JACV del 2 de noviembre de 2015<sup>11</sup>, en el cual señaló lo siguiente:

(...)

**1. DE LAS CONSULTAS FORMULADAS POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

***(i) ¿los dos (2) pozos de luz y el ducto del departamento - propiedad del señor Albornoz- forman parte del “área ocupada” del referido inmueble?***

*Sobre el particular es pertinente indicar, en primer lugar, que los dos pozos de luz y el ducto no forman parte de la unidad inmobiliaria del sr. Carlos Francisco Albornoz Jimenez.*

*En efecto, de conformidad con el inciso f) del artículo 134, del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley N° 27157, Ley de Regularización de Edificaciones del Procedimiento para la Declaratoria de Fábrica y del Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común, aprobado por Decreto Supremo N° 035-2006-VIVIENDA, los pozos de luz y los ductos de ventilación o de instalación son bienes comunes.*

(...)

***(ii) ¿los dos (2) pozos de luz y el ducto del departamento - propiedad del señor Albornoz- forman parte del “área techada” del referido inmueble?***

*Como se ha indicado en el numeral anterior, los pozos de luz y el ducto son bienes comunes; por tal motivo tampoco pueden ser considerados como parte del área techada de la unidad inmobiliaria de propiedad del sr. Carlos Francisco Albornoz Jimenez.*

(...)

***(iv) De acuerdo a los planos adjuntados al presente documento anexo “A” (Constancia de Área y Medida Perimétrica - metraje determinado por inversiones Wixal S.A.C.) y el anexo “B” (Informe sobre las dimensiones - metraje determinado por el señor Albornoz), precisar cuál es el “área ocupada” y “área techada” del departamento N° 503 (unidad inmobiliaria 21)***

*De acuerdo a la documentación gráfica presentada -planos-, se observa que la unidad inmobiliaria asignada como “Departamento 503” no presenta áreas sin techar, por lo tanto técnicamente su área ocupada es igual al área techada, la misma que corresponde a la superficie encerrada dentro de los linderos de*

<sup>11</sup> Ver foja 133 y 134 del expediente.

la poligonal descontando los ductos y el área común indicada en el diagrama elaborado por el verificador común (lamina A-01).

#### **IV. CONCLUSIONES:**

*Conforme a las consideraciones expuestas en el presente Informe, se concluye indicando que el área ocupada en una unidad inmobiliaria corresponde a la suma de las superficies techadas y sin techar dentro de los linderos de la poligonal descontandose los ductos y las áreas comunes; siendo que para el caso que un predio no cuente con áreas sin techar, el área ocupada es la misma que el área techada.*

*Es necesario precisar que las consultas formuladas por la administrada se refieren a aspectos taxativamente regulados en el Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA-Aprueban 66 Normas Técnicas del Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE y sus modificatorias.” (sic) (subrayado es nuestro)*

24. En tal sentido, de la explicación realizada por el Ministerio mediante el citado informe, los dos (2) pozos de luz y el ducto trazados en el plano del departamento del denunciante no forman parte del área ocupada y techada de la citada unidad inmobiliaria, dado que son bienes comunes. Asimismo, al no presentar áreas sin techar, técnicamente su “área ocupada” es igual al “área techada”, la misma que corresponde a la superficie encerrada dentro de los linderos de la poligonal, descontando los ductos y el área común, conforme se acreditó en el diagrama que corresponde a la lámina A01 presentada por el denunciante.
25. Por lo expuesto, se encuentra acreditado que el área ocupada y techada del bien inmueble del señor Albornoz es de 93.53 m<sup>2</sup>, conforme al diagrama consignado en el Plano A-01 elaborado en el informe presentado por el denunciante.
26. Si bien Inversiones Wixal ha señalado en su recurso de apelación que lo señalado en el informe presentado por el denunciante no era cierto, ni tenía sustento legal; cabe señalar que dicho informe y plano presentado fueron elaborados por una arquitecta colegiada, los cuales fueron sometidos a evaluación por parte del Ministerio, quien luego de realizar su estudio consideró que el área ocupada y techada del departamento corresponde a las mediciones expuestas en el Plano A-01 adjunto al citado informe, por lo cual corresponde desestimar lo alegado por la denunciada en este punto.
27. Inversiones Wixal solicitó en su recurso de apelación que se disponga la realización de un peritaje, a efectos que verifique la medición del departamento materia de denuncia.

28. Al respecto, cabe señalar que si bien la autoridad administrativa se encuentra facultada a verificar la verdad de los hechos denunciados<sup>12</sup>, dicha potestad no implica una sustitución del deber probatorio que corresponde a las partes, por lo que correspondía a la denunciada acreditar o desvirtuar con medios probatorios fehacientes -como por ejemplo con un informe pericial- que los defectos presentados en el departamento del denunciante no son su responsabilidad; sin embargo, no cumplió con ello.
29. De otro lado, la denunciada indicó en su recurso impugnativo que cuando entregó el departamento al denunciante, éste no realizó ninguna observación, sino recién en el mes de marzo de 2015 que alegó la supuesta existencia de un metraje diferente, habiendo entregado el inmueble con las formalidades de ley, sin ningún vicio, lo cual se acredita con la Partida Registral emitido por los Registros Públicos.
30. En relación a este argumento, cabe indicar que el hecho de que el denunciante no haya realizado ninguna observación a su inmueble en el acta de entrega del mismo, ello no exonera de responsabilidad a Inversiones Wixal, dado que el denunciante luego de la revisión integral de su bien inmueble que le fue entregado, tiene derecho de denunciar ante la autoridad administrativa los desperfectos o defectos que podría advertir luego de la entrega del bien.
31. Por otro lado, Inversiones Wixal alegó en su recurso de apelación que en la cláusula cuarta del contrato de compraventa se indicó que la venta del inmueble se realizaba Ad-Corpus y que entre el valor de los bienes futuros que se transfieren y el precio pactado existía equivalencia, y de presentarse alguna diferencia, se hacen de ella mutua gracia y recíproca donación, renunciando a cualquier acción y/o excepción, por lo que el denunciante conocía que adquiriría un bien inmueble a futuro, lo cual no implica que actuó negativamente.
32. Sobre el particular, cabe señalar que si el proveedor inmobiliario informa que el bien inmueble tendrá determinada medida, este tiene la obligación de

---

<sup>12</sup>

**LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del**

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

(...)

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

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

entregarle un inmueble con el metraje ofrecido; lo contrario, implicaría una afectación al deber de idoneidad, conforme se ha acreditado en el presente caso. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad *ad corpus*, figura legal que se encuentra recogida el artículo 1577° del Código Civil<sup>13</sup>. Asimismo, al margen de si el bien aún se encuentra pendiente de construcción (en planos) o si este ya se encuentra edificado de manera previa a la compra, no se puede exigir al consumidor que compruebe las medidas exactas de un bien pues el consumidor siempre tendrá la legítima confianza de que recibirá el mismo en base al metraje que proveedor le informó.

33. Sobre este dispositivo legal, es pertinente precisar que el mismo data del año 1984, y obedece a una realidad distinta a la regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En efecto, dicha figura legal (compraventa *ad corpus*) resultaba mucho más compatible con los bienes comercializados en aquella época (fundos, fincas, terrenos), siendo perfectamente comprensible que un bien fuera vendido fijando el precio por un todo y no por su extensión<sup>14</sup>.
34. En ese sentido, atendiendo las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular (un terreno accidentado, por ejemplo), pactar una venta *ad corpus* encuentra su razón de ser, mas no en la actualidad y sobre un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor.
35. Es importante tener en cuenta el mercado inmobiliario, el consumidor está en una situación de desventaja y de debilidad estructural frente a las empresas constructoras que, por su propia naturaleza, están en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble que será objeto de transacción; por lo que interpretar la cláusula *ad corpus* en contra de los intereses del consumidor implica una contravención al principio de

---

<sup>13</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1577°.-** Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente. Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.

<sup>14</sup> Sobre el particular, Max Arias Schreiber ha señalado que "(...) cuando se hace esta clase de contratos, se indica que se trata de una venta *ad corpus* y esta es una cláusula de estilo, empleada usualmente en nuestro tráfico contractual, habida cuenta de las deficiencias catastrales existentes y del hecho de que en numerosas circunstancias se dan diferencias entre la extensión o cabida real y la que figura eventualmente en el contrato"

protección mínima establecido en el Código<sup>15</sup> y significa no reconocer en esencia la posición de debilidad del consumidor al interior de un contrato en el mundo real y concreto de las transacciones inmobiliarias a contrario sensu de las tendencias actuales de la contratación de consumo que postula una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad social empresarial de los proveedores, por lo cual corresponde desestimar lo alegado por la denunciada.

36. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Inversiones Wixal por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que entregó al señor Albornoz un inmueble con metraje menor al pactado en el contrato de compraventa.

Sobre la medida correctiva impuesta, sanción, condena al pago de costas y costos e inscripción en el registro de infracciones y sanciones

37. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Inversiones Wixal no ha fundamentado su apelación respecto a la medida correctiva, sanción de seis (6) UIT, pago de las costas y costos del procedimiento e inscripción en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>16</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 2139-2015/CC2 en los extremos que dictó la medida correctiva a la denunciada, la sancionó con seis (6) UIT, condenó al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante y ordenó su inscripción en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi.

Acciones complementarias

<sup>15</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo V.- Principios.**

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

**6. Principio de Protección Mínima.-** El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.

<sup>16</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del Acto Administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la 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.

38. Tomando en cuenta la infracción imputada, este Colegiado considera necesario poner en conocimiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de conformidad con la Ley N° 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliaria<sup>17</sup> una copia de la presente resolución.

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2 del 26 de noviembre de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez contra Inversiones Wixal S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que entregó al denunciante un inmueble con un metraje menor al pactado en el contrato de compraventa.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que ordenó a Inversiones Wixal S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez el monto correspondiente a la diferencia de metraje verificada entre el inmueble ofrecido (103.58 m<sup>2</sup>) y el efectivamente entregado (93.53 m<sup>2</sup>) el cual deberá ser calculado con un informe sustentado por un perito tasador debiendo incluir los intereses legales que correspondan calculados desde la fecha de cancelación del inmueble hasta el día en que se haga efectiva dicha devolución. Cabe precisar que el referido informe deberá contar con la aprobación del señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez y el costo de ello correrá por cuenta de Inversiones Wixal S.A.C.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que ordenó a Inversiones Wixal S.A.C., en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con realizar la rectificación de la independización del departamento del señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez

<sup>17</sup>

**LEY 29203. LEY QUE CREA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE PROMOTORES INMOBILIARIOS Y/O EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE UNIDADES INMOBILIARIAS.**

**Artículo 1º.- De la creación de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.** Créase la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, cuya organización y funcionamiento estará a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

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

en el cual se verifique que el referido inmueble cuenta con un área ocupada y techada de 93.53 m<sup>2</sup>.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que sancionó a Inversiones Wixal S.A.C. con una multa seis (6) UIT, por la entrega de un departamento con un área menor a la ofrecida.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que condenó a Inversiones Wixal S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Inversiones Wixal S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**SÉPTIMO:** 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 Julio Baltazar Durand Carrión y Alejandro José Rospigliosi Vega.***

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

***El voto singular de las señoras vocales Ana Asunción Ampuero Miranda y Paola Liliana Lobatón Fuchs, es el siguiente:***

Las vocales que suscriben el presente voto se encuentran de acuerdo con la decisión adoptada que declaró fundada la denuncia contra Inversiones Wixal al haberse acreditado que entregó al señor Albornoz un inmueble con un metraje menor al pactado en el contrato de compraventa; sin embargo, difieren de los fundamentos expuestos en dicha decisión sobre la compraventa *ad corpus* contemplada en el Código Civil, sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. Si bien el Código establece las normas que deben aplicarse en materia de protección al consumidor, ello no enerva el hecho de que, dependiendo del caso en particular, también puedan ser aplicadas otras normas de nuestro ordenamiento jurídico, entre ellas, las normas del Código Civil<sup>18</sup>.
2. El artículo 1577° del Código Civil establece lo siguiente respecto a la figura legal de la compraventa *ad corpus*:

**“Artículo 1577.-** Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente.

*Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.*

3. De acuerdo a lo citado en el párrafo precedente, una compraventa *ad corpus* se realiza cuando las partes contratan sobre la identidad del bien, es decir, el bien como unidad, como un cuerpo cierto y determinado, sin prevalecer su extensión y cabida<sup>19</sup>.
4. Sobre este tipo de venta, la doctrina señala que *“la venta de un inmueble puede ser realizada por un precio determinado en relación a la totalidad del inmueble. Las diferencias entre las medidas son irrelevantes porque las mismas no han sido tenidas en cuenta, y por ello no hay acción por suplemento de precio, ni resolutoria, salvo el caso de un error esencial”*<sup>20</sup>.
5. En ese sentido, si el consumidor ha podido tener acceso al bien (construido) antes de la compraventa y ha podido apreciar las características del mismo, y no únicamente en planos, resulta evidente que la compra del bien inmueble se efectuó sobre el “todo” y no sobre sus medidas, siendo que el Código no establece una disposición contraria a efectos de que no resulte aplicable la celebración de una compraventa *ad corpus*, figura regulada en nuestro ordenamiento jurídico.
6. Cabe señalar que el criterio expuesto en el presente voto es concordante con los fundamentos desarrollados por la Sala en anteriores pronunciamientos,

---

<sup>18</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.-** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>19</sup> COMISIÓN REVISORA DEL CÓDIGO CIVIL PERUANO DE 1984. BIGIO CHREM, Jack.

<sup>20</sup> LORENZETTI, Ricardo. *Tratado de los Contratos*, Tomo I, Segunda Edición. Rubinzal – Culzoni Editores.

en los que se ha aplicado la cláusula *ad corpus* en tanto el consumidor haya podido tener acceso al bien construido<sup>21</sup>.

7. Conforme a lo antes señalado, en el presente caso la Minuta del Contrato de Compraventa de Bien Inmueble Futuro del 25 de abril de 2015 suscrito por el denunciante e Inversiones Wixal, no se ajusta a lo normado como compraventa *ad corpus*, al haberse demostrado mediante el documento que obra en el expediente, que las partes suscribieron el referido contrato, teniendo en cuenta que el inmueble que estaba adquiriendo el denunciante era un bien futuro; por lo que, consideró el metraje del mismo (103.58 m<sup>2</sup>) al momento de tomar su decisión de consumo. Por ello se ha podido determinar que la pretensión y la finalidad del denunciante fue adquirir un inmueble con ciertas características y medidas, lo cual no fue cumplido por parte de la denunciada.
8. Por tanto, consideramos que corresponde confirmar, con distintos fundamentos, la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Inversiones Wixal por entregar al denunciante un inmueble con un metraje menor al pactado en el contrato de compraventa.

**ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA  
FUCHS**

**PAOLA LILIANA LOBATÓN**

---

<sup>21</sup> Resoluciones 1233-2009/SC2-INDECOPI, 3516-2013/SPC-INDECOPI y 1377-2013/SPC-INDECOPI.

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -  
SEDE LIMA  
**SUR N° 2 PROCEDIMIENTO** : DE  
PARTE  
**DENUNCIANTE** : CARLOS FRANCISCO ALBORNOZ  
**JIMÉNEZ DENUNCIADA:** INVERSIONES WIXAL S.A.C.  
**MATERIAS** : IDONEIDAD DEL SERVICIO  
INMUEBLES  
**ACTIVIDAD** : CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIO

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra Inversiones Wixal S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haber quedado acreditado que entregó al denunciante un inmueble con un metraje menor al pactado en el contrato de compraventa.*

**SANCIÓN:** 6 UIT

Lima, 27 de junio de

2016

## **ANTECEDENTES**

1. El 21 de abril de 2015, el señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez (en adelante, el señor Albornoz) denunció a Inversiones Wixal S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, Inversiones Wixal) ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El día 25 de abril de 2014, celebró con la denunciada un contrato de compraventa de bien futuro, a través del cual adquirió el Departamento N° 503 (Unidad Inmobiliaria 21) y Estacionamiento N° 6 del “*Proyecto Multifamiliar La Estrella de Ate*”, ubicados en la Av. La Industria, Manzana D, Lote 40, Fundo La Estrella, distrito de Ate;
  - (ii) en el referido contrato se estableció que el bien inmueble adquirido tendría un área total de 103.58 m<sup>2</sup>;

- (iii) solicitó la verificación del metraje del Departamento, constatando que este tenía un área de 93.53 m<sup>2</sup>, evidenciándose que fue reducida unilateralmente en relación al área establecida en el contrato
- (iv) para acreditar sus argumentos el denunciante presentó el “Informe sobre las dimensiones de la Unidad Inmobiliaria 21” suscrito por la Arquitecta Ana María Itoh Tsuzuki; y,

RESOLUCIÓN 2320-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 443-2015/CC2

---

<sup>1</sup> R.U.C. 20492152821 con domicilio fiscal en Calle Monte Rosa N° 171, Int. 2A6, Urb. Chacarilla (Centro Comercial Chacarilla) Santiago de Surco. Lima.

- (v) el 6 de abril de 2015, envió un correo electrónico al Gerente de Inversiones Wixal solicitando la devolución del monto equivalente a la diferencia del metraje, el cual no fue respondido.
2. El denunciante solicitó como medida correctiva que se ordene la devolución del monto pagado en exceso ascendente a la suma de S/. 17 171,40, considerando el pago por el metraje al momento de la compra y el interés que pagó por el préstamo contratado con una entidad bancaria.
  3. Inversiones Wixal señaló en sus descargos lo siguiente:
    - (i) En el contrato suscrito con el denunciante se indicó de manera clara el área del bien adquirido y el precio correspondiente al mismo, siendo que al momento de la entrega del bien inmueble, el señor Albornoz no realizó ninguna observación respecto a su disconformidad con el metraje del departamento; y,
    - (ii) de acuerdo con el plano A03, plano de conformidad de obra y declaratoria de fábrica, que cuentan con el sello de la Municipalidad Distrital de Ate (en adelante, la Municipalidad), se aprecia que el metraje del inmueble es de 103 m<sup>2</sup>, lo cual se condice con el plano I02, plano de independización, y con el plano U01, plano de ubicación del inmueble, los que se encuentran en el archivo de Registros Públicos.
  4. El 22 de julio de 2015, Inversiones Wixal presentó el documento denominado “*Constancia de Área y Medidas Perimétricas Unidad Inmobiliaria N° 21 (Dpto 503)*” del 14 de julio de 2015, suscrito por el Arquitecto Eduardo Páez López.
  5. Por Oficio N° 128-2015/CC2-INDECOPI del 15 de octubre de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (en adelante, el Ministerio), información respecto al hecho denunciado por el señor Albornoz, referido a la diferencia en el metraje del bien inmueble que adquirió a la denunciada, para lo cual remitió los informes presentados por las partes.
  6. Mediante Oficio N° 2334-2015-VIVIENDA-VMVU-DGPRVU del 9 de noviembre de 2015, el Ministerio remitió el Informe Técnico Legal N° 028-2015-VIVIENDA/VMVU-DGPRVU-DV-JHA-JACV, a través del cual atendió el requerimiento efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión, el mismo que fue puesto en conocimiento de las partes por Resolución N° 5 del 9 de noviembre de 2015.
  7. Mediante Resolución 2139-2015/CC2 del 26 de noviembre de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Inversiones Wixal, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que quedó acreditado que entregó al señor Albornoz un inmueble con metraje menor al pactado en el contrato de compraventa;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Inversiones Wixal, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que no cumplió con brindar una respuesta al correo electrónico remitido por el denunciante el 6 de abril de 2015;
  - (iii) ordenó en calidad de medida correctiva a Inversiones Wixal que, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con devolver al señor Albornoz el monto correspondiente a la diferencia de metraje verificada entre el inmueble ofrecido (103.58 m<sup>2</sup>) y el efectivamente entregado (93.53 m<sup>2</sup>) el cual deberá ser calculado con un “*informe sustentado*” por un perito tasador debiendo incluir los intereses legales que correspondan calculados desde la fecha de cancelación del inmueble hasta el día en que se haga efectiva dicha devolución. Cabe precisar que el referido informe deberá contar con la aprobación del denunciante y el costo de ello correrá por cuenta de la denunciada;
  - (iv) ordenó a Inversiones Wixal, en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con realizar la rectificación de la independización del departamento del señor Albornoz en el cual se verifique que el referido inmueble cuenta con un área “*ocupada*” y “*techada*” de 93.53 m<sup>2</sup>;
  - (v) sancionó a Inversiones Wixal con una multa total de siete (7) UIT, de acuerdo al siguiente detalle:
    - 6 UIT, por la entrega de un departamento con un área menor a la ofrecida;
    - 1 UIT, por la falta de respuesta al correo electrónico remitido por el denunciante;
  - (vi) condenó a Inversiones Wixal al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante; y,
  - (vii) dispuso la inscripción de Inversiones Wixal en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código.
8. El 18 de diciembre de 2015, Inversiones Wixal apeló la Resolución 2139-2015/CC2, señalando lo siguiente:
- (i) No varió unilateralmente el metraje del bien inmueble adquirido por el denunciante, dado que de los planos e inscripción en Registros

- Públicos resultan ciertos y no variables, el cual indica que el área ocupada y techada es de 103,00 m<sup>2</sup>, es decir no existe desbalance;
- (ii) lo señalado en el informe presentado por el denunciante no era cierto, ni tenía sustento legal;
  - (iii) cuando entregó el departamento al denunciante, éste no realizó ninguna observación, sino recién en el mes de marzo de 2015 que alegó la supuesta existencia de un metraje diferente, habiendo entregado el inmueble con las formalidades de ley, sin ningún vicio, lo cual se acredita con la Partida Registral emitido por los Registros Públicos;
  - (iv) en la cláusula cuarta del contrato de compraventa se indicó que la venta del inmueble se realizaba Ad-Corpus y que entre el valor de los bienes futuros que se transfieren y el precio pactado existía equivalencia, y de presentarse alguna diferencia, se hacen de ella mutua gracia y recíproca donación, renunciando a cualquier acción y/o excepción, por lo que el denunciante conocía que adquiriría un bien inmueble a futuro, lo cual no implica que actuó negativamente;
  - (v) existían documentos como la “*Constancia de Área y Medidas Perimétricas Unidad Inmobiliaria N° 21 (Dpto 503)*” del 14 de julio de 2015, el cual señalaba que el área ocupada y techada del departamento 503 es de 103,33 m<sup>2</sup>; y,
  - (vi) se debe nombrar un perito especializado, a efectos que verifique la medición del departamento, con la intervención de las partes y sus asesores, lo cual debió haberse realizado antes de resolver el presente caso.
9. El 31 de marzo de 2016, el señor Albornoz contestó el recurso de apelación presentado por Inversiones Wixal, señalando que la denunciada no ha presentado ninguna prueba que acredite lo alegado en su recurso de apelación.

## ANÁLISIS

### Cuestión Previa

10. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 2139-2015/CC2 se limitará al extremo impugnado por Inversiones Wixal (extremo declarado fundado por la presunta entrega de un departamento con un área menor a la ofrecida) en su recurso de apelación.
11. En tal sentido, considerando que Inversiones Wixal no apeló la Resolución 2139-2015/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia en su contra

por la falta de respuesta al correo electrónico del 6 de abril de 2015 presentado por el denunciante, sancionándolo con una (1) UIT, se deja constancia que dicho extremo ha quedado consentido.

### Sobre el deber de idoneidad

12. El artículo 18° del Código<sup>2</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>3</sup>.
13. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
14. Tratándose de los servicios inmobiliarios y de construcción, un consumidor que adquiere un bien inmueble en el mercado esperaría que el proveedor cumpla con las obligaciones asumidas expresamente en el contrato de compraventa o en los documentos anexos al mismo, tales como podrían ser: la fecha de entrega, la independización e inscripción del inmueble, la colocación de los acabados ofrecidos, entre otros aspectos. Igualmente, en ausencia de mandato legal y pacto u ofrecimiento expreso del proveedor, este debe ceñirse a los usos y costumbres del mercado a fin de ofrecer un producto o servicio idóneo.

---

<sup>2</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.-** Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

15. Asimismo, conforme se ha desarrollado en un anterior pronunciamiento<sup>4</sup>, para efectos de las normas de protección al consumidor, no resulta idóneo que un proveedor inmobiliario ofrezca al consumidor un producto con determinado metraje y luego se lo entregue con medidas distintas a las ofrecidas. Ello en tanto un consumidor adquiere un departamento motivado no sólo por las características que puede tener sino por sus dimensiones siendo el tamaño (metraje) una característica esencial del inmueble que se desea adquirir; así, dada la oferta inmobiliaria, será un elemento importante para adoptar una decisión de consumo o no.
16. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Inversiones Wixal, toda vez que quedó acreditado que entregó al señor Albornoz un inmueble con metraje menor al pactado en el contrato de compraventa.
17. En su recurso de apelación, Inversiones Wixal señaló que no varió unilateralmente el metraje del bien inmueble adquirido por el denunciante, dado que de los planos e inscripción en Registros Públicos resultan ciertos y no variables, el cual indica que el área ocupada y techada es de 103,00 m<sup>2</sup>, es decir no existe desbalance, lo cual también fue señalado en el documento presentado denominado “*Constancia de Área y Medidas Perimétricas Unidad Inmobiliaria N° 21 (Dpto 503)*” del 14 de julio de 2015.
18. Sobre el particular, de la revisión de la Minuta del Contrato de Compraventa de Bien Inmueble Futuro del 25 de abril de 2015<sup>5</sup>, debidamente suscrito por las partes, se aprecia en la cláusula segunda que Inversiones Wixal vendió a los denunciante el Departamento N° 503 y estacionamiento N°6 que tendría un área ocupada y techada de 103.58 m<sup>2</sup>, tal como se aprecia a continuación:

*“COMPRA-VENTA DE BIEN INMUEBLE FUTURO, PRÉSTAMO HIPOTECARIO Y FIANZA SOLIDARIA*

*(...)*

***SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO***

*POR EL PRESENTE CONTRATO, LAS PARTES CELEBRAN UNA COMPRAVENTA DE BIEN FUTURO, POR EL CUAL LA VENDEDORA TRANSFIERE A FAVOR DE LA COMPRADORA LAS PROPIEDADES DEL DEPARTAMENTO N° 503 Y ESTACIONAMIENTO N° 6, UBICADO EN EL*

<sup>4</sup> Resolución 0878-2014/SPC-INDECOPI del 17 de mayo de 2014.

<sup>5</sup> Ver foja 3 a 16 del expediente.

<sup>6</sup> Cabe señalar que si bien obra a foja 22 del expediente copia una aclaración y cláusula adicional de contrato de compraventa, dichos documentos no se encuentran suscrito por las partes.

QUINTO PISO PARTE INTERIOR, **CON UN ÁREA OCUPADA Y TECHADA DE 103.58 M2** (CIENTO TRES PUNTO CINCUENTA Y OCHO METROS CUADRADOS).” (sic) (el subrayado y sombreado es nuestro)

19. De lo expuesto, se encuentra acreditado que Inversiones Wixal vendió al señor Alborno un departamento que tendría un área ocupada y techada de 103,58 m2, por lo cual, la denunciada se encontraba en la obligación de entregar dicho metraje del departamento al denunciante, caso contrario se constituirá una infracción a las normas de protección al consumidor establecidas en el Código.
20. Inversiones Wixal ha señalado en el presente procedimiento que se encuentra acreditado que el área ocupada y techada del departamento vendido al denunciante es de 103.00 m2, siendo dicho metraje acreditado con la Partida Registral N° 13224944 donde consta inscrito el departamento en Registros Públicos<sup>7</sup>, ello en virtud a los planos presentados, tales como, el Plano I-02<sup>8</sup> en el cual figura que el departamento tienen como área ocupada y techada 103.00m2.
21. Adicionalmente, la denunciada ha presentado copia del documento denominado “*Constancia de Área y Medidas Perimétricas Unidad Inmobiliaria N° 21 (Dpto. 503)*” y plano del 14 de julio de 2015, suscrito por el arquitecto Eduardo Páez López (CAP N° 1599)<sup>9</sup>, en el cual se indicó que se realizó la constatación “*in situ*” del área, linderos y medidas perimétricas del inmueble de propiedad del denunciante, verificando que el área ocupada y techada es de 103.33 m2 .
22. Ahora bien, el denunciante a efectos de acreditar la infracción denunciada presentó copia del “*Informe sobre las dimensiones de la Unidad Inmobiliaria 21*” suscrito por la Arquitecta Ana María Itoh Tsuzuk (CAP N° 2521) y plano A-01<sup>10</sup>, en el cual se concluyó que el área ocupada y techada del departamento vendido es de 93.53 m2, existiendo una diferencia de 9.47 m2, en relación a lo consignado en la Partida Registral.
23. Ante ello y a efectos de contar con mayores elementos probatorios la Secretaría Técnica de la Comisión requirió al Ministerio, información respecto

---

<sup>7</sup> Ver foja 25 del expediente.

<sup>8</sup> Ver foja 82 del expediente.

<sup>9</sup> Ver foja 87 y 88 del expediente.

<sup>10</sup> Ver foja 27 y 28 del expediente.

a la diferencia de metraje en el departamento del señor Albornoz, el cual fue atendido mediante un Informe Técnico Legal N° 028-2015-VIVIENDA/VMVU-DGPRVU-DV-JHA-JACV del 2 de noviembre de 2015<sup>11</sup>, en el cual señaló lo siguiente:

(...)

**1. DE LAS CONSULTAS FORMULADAS POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

***(i) ¿los dos (2) pozos de luz y el ducto del departamento - propiedad del señor Albornoz- forman parte del “área ocupada” del referido inmueble?***

*Sobre el particular es pertinente indicar, en primer lugar, que los dos pozos de luz y el ducto no forman parte de la unidad inmobiliaria del sr. Carlos Francisco Albornoz Jimenez.*

*En efecto, de conformidad con el inciso f) del artículo 134, del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley N° 27157, Ley de Regularización de Edificaciones del Procedimiento para la Declaratoria de Fábrica y del Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común, aprobado por Decreto Supremo N° 035-2006-VIVIENDA, los pozos de luz y los ductos de ventilación o de instalación son bienes comunes.*

(...)

***(ii) ¿los dos (2) pozos de luz y el ducto del departamento - propiedad del señor Albornoz- forman parte del “área techada” del referido inmueble?***

*Como se ha indicado en el numeral anterior, los pozos de luz y el ducto son bienes comunes; por tal motivo tampoco pueden ser considerados como parte del área techada de la unidad inmobiliaria de propiedad del sr. Carlos Francisco Albornoz Jimenez.*

(...)

***(iv) De acuerdo a los planos adjuntados al presente documento anexo “A” (Constancia de Área y Medida Perimétrica - metraje determinado por inversiones Wixal S.A.C.) y el anexo “B” (Informe sobre las dimensiones - metraje determinado por el señor Albornoz), precisar cuál es el “área ocupada” y “área techada” del departamento N° 503 (unidad inmobiliaria 21)***

*De acuerdo a la documentación gráfica presentada -planos-, se observa que la unidad inmobiliaria asignada como “Departamento 503” no presenta áreas sin techar, por lo tanto técnicamente su área ocupada es igual al área techada, la misma que corresponde a la superficie encerrada dentro de los linderos de*

<sup>11</sup> Ver foja 133 y 134 del expediente.

la poligonal descontando los ductos y el área común indicada en el diagrama elaborado por el verificador común (lamina A-01).

#### **IV. CONCLUSIONES:**

*Conforme a las consideraciones expuestas en el presente Informe, se concluye indicando que el área ocupada en una unidad inmobiliaria corresponde a la suma de las superficies techadas y sin techar dentro de los linderos de la poligonal descontandose los ductos y las áreas comunes; siendo que para el caso que un predio no cuente con áreas sin techar, el área ocupada es la misma que el área techada.*

*Es necesario precisar que las consultas formuladas por la administrada se refieren a aspectos taxativamente regulados en el Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA-Aprueban 66 Normas Técnicas del Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE y sus modificatorias.” (sic) (subrayado es nuestro)*

24. En tal sentido, de la explicación realizada por el Ministerio mediante el citado informe, los dos (2) pozos de luz y el ducto trazados en el plano del departamento del denunciante no forman parte del área ocupada y techada de la citada unidad inmobiliaria, dado que son bienes comunes. Asimismo, al no presentar áreas sin techar, técnicamente su “área ocupada” es igual al “área techada”, la misma que corresponde a la superficie encerrada dentro de los linderos de la poligonal, descontando los ductos y el área común, conforme se acreditó en el diagrama que corresponde a la lámina A01 presentada por el denunciante.
25. Por lo expuesto, se encuentra acreditado que el área ocupada y techada del bien inmueble del señor Albornoz es de 93.53 m<sup>2</sup>, conforme al diagrama consignado en el Plano A-01 elaborado en el informe presentado por el denunciante.
26. Si bien Inversiones Wixal ha señalado en su recurso de apelación que lo señalado en el informe presentado por el denunciante no era cierto, ni tenía sustento legal; cabe señalar que dicho informe y plano presentado fueron elaborados por una arquitecta colegiada, los cuales fueron sometidos a evaluación por parte del Ministerio, quien luego de realizar su estudio consideró que el área ocupada y techada del departamento corresponde a las mediciones expuestas en el Plano A-01 adjunto al citado informe, por lo cual corresponde desestimar lo alegado por la denunciada en este punto.
27. Inversiones Wixal solicitó en su recurso de apelación que se disponga la realización de un peritaje, a efectos que verifique la medición del departamento materia de denuncia.

28. Al respecto, cabe señalar que si bien la autoridad administrativa se encuentra facultada a verificar la verdad de los hechos denunciados<sup>12</sup>, dicha potestad no implica una sustitución del deber probatorio que corresponde a las partes, por lo que correspondía a la denunciada acreditar o desvirtuar con medios probatorios fehacientes -como por ejemplo con un informe pericial- que los defectos presentados en el departamento del denunciante no son su responsabilidad; sin embargo, no cumplió con ello.
29. De otro lado, la denunciada indicó en su recurso impugnativo que cuando entregó el departamento al denunciante, éste no realizó ninguna observación, sino recién en el mes de marzo de 2015 que alegó la supuesta existencia de un metraje diferente, habiendo entregado el inmueble con las formalidades de ley, sin ningún vicio, lo cual se acredita con la Partida Registral emitido por los Registros Públicos.
30. En relación a este argumento, cabe indicar que el hecho de que el denunciante no haya realizado ninguna observación a su inmueble en el acta de entrega del mismo, ello no exonera de responsabilidad a Inversiones Wixal, dado que el denunciante luego de la revisión integral de su bien inmueble que le fue entregado, tiene derecho de denunciar ante la autoridad administrativa los desperfectos o defectos que podría advertir luego de la entrega del bien.
31. Por otro lado, Inversiones Wixal alegó en su recurso de apelación que en la cláusula cuarta del contrato de compraventa se indicó que la venta del inmueble se realizaba Ad-Corpus y que entre el valor de los bienes futuros que se transfieren y el precio pactado existía equivalencia, y de presentarse alguna diferencia, se hacen de ella mutua gracia y recíproca donación, renunciando a cualquier acción y/o excepción, por lo que el denunciante conocía que adquiriría un bien inmueble a futuro, lo cual no implica que actuó negativamente.
32. Sobre el particular, cabe señalar que si el proveedor inmobiliario informa que el bien inmueble tendrá determinada medida, este tiene la obligación de

---

<sup>12</sup>

**LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del**

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

(...)

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

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

entregarle un inmueble con el metraje ofrecido; lo contrario, implicaría una afectación al deber de idoneidad, conforme se ha acreditado en el presente caso. Ello, independientemente de que se haya celebrado la compraventa del bien materia de denuncia bajo la modalidad *ad corpus*, figura legal que se encuentra recogida el artículo 1577° del Código Civil<sup>13</sup>. Asimismo, al margen de si el bien aún se encuentra pendiente de construcción (en planos) o si este ya se encuentra edificado de manera previa a la compra, no se puede exigir al consumidor que compruebe las medidas exactas de un bien pues el consumidor siempre tendrá la legítima confianza de que recibirá el mismo en base al metraje que proveedor le informó.

33. Sobre este dispositivo legal, es pertinente precisar que el mismo data del año 1984, y obedece a una realidad distinta a la regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En efecto, dicha figura legal (compraventa *ad corpus*) resultaba mucho más compatible con los bienes comercializados en aquella época (fundos, fincas, terrenos), siendo perfectamente comprensible que un bien fuera vendido fijando el precio por un todo y no por su extensión<sup>14</sup>.
34. En ese sentido, atendiendo las características físicas que se presentan en este tipo de bienes, en los cuales resulta común que la superficie o las medidas y colindancias no sean exactas o sea difícil calcularlas debido a su forma geométrica irregular (un terreno accidentado, por ejemplo), pactar una venta *ad corpus* encuentra su razón de ser, mas no en la actualidad y sobre un área urbana en el que la tecnología permite entregar exactitud en la información al consumidor.
35. Es importante tener en cuenta el mercado inmobiliario, el consumidor está en una situación de desventaja y de debilidad estructural frente a las empresas constructoras que, por su propia naturaleza, están en mejores condiciones para establecer la dimensión determinada y precisa de un inmueble que será objeto de transacción; por lo que interpretar la cláusula *ad corpus* en contra de los intereses del consumidor implica una contravención al principio de

<sup>13</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1577°.-** Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente. Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.

<sup>14</sup> Sobre el particular, Max Arias Schreiber ha señalado que "(...) cuando se hace esta clase de contratos, se indica que se trata de una venta *ad corpus* y esta es una cláusula de estilo, empleada usualmente en nuestro tráfico contractual, habida cuenta de las deficiencias catastrales existentes y del hecho de que en numerosas circunstancias se dan diferencias entre la extensión o cabida real y la que figura eventualmente en el contrato"

protección mínima establecido en el Código<sup>15</sup> y significa no reconocer en esencia la posición de debilidad del consumidor al interior de un contrato en el mundo real y concreto de las transacciones inmobiliarias a contrario sensu de las tendencias actuales de la contratación de consumo que postula una mayor protección al consumidor y una mayor responsabilidad social empresarial de los proveedores, por lo cual corresponde desestimar lo alegado por la denunciada.

36. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Inversiones Wixal por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que entregó al señor Albornoz un inmueble con metraje menor al pactado en el contrato de compraventa.

Sobre la medida correctiva impuesta, sanción, condena al pago de costas y costos e inscripción en el registro de infracciones y sanciones

37. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Inversiones Wixal no ha fundamentado su apelación respecto a la medida correctiva, sanción de seis (6) UIT, pago de las costas y costos del procedimiento e inscripción en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>16</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 2139-2015/CC2 en los extremos que dictó la medida correctiva a la denunciada, la sancionó con seis (6) UIT, condenó al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante y ordenó su inscripción en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi.

Acciones complementarias

<sup>15</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo V.- Principios.**

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

**6. Principio de Protección Mínima.-** El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.

<sup>16</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del Acto Administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la 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.

38. Tomando en cuenta la infracción imputada, este Colegiado considera necesario poner en conocimiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de conformidad con la Ley N° 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliaria<sup>17</sup> una copia de la presente resolución.

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2 del 26 de noviembre de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez contra Inversiones Wixal S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que entregó al denunciante un inmueble con un metraje menor al pactado en el contrato de compraventa.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que ordenó a Inversiones Wixal S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez el monto correspondiente a la diferencia de metraje verificada entre el inmueble ofrecido (103.58 m<sup>2</sup>) y el efectivamente entregado (93.53 m<sup>2</sup>) el cual deberá ser calculado con un informe sustentado por un perito tasador debiendo incluir los intereses legales que correspondan calculados desde la fecha de cancelación del inmueble hasta el día en que se haga efectiva dicha devolución. Cabe precisar que el referido informe deberá contar con la aprobación del señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez y el costo de ello correrá por cuenta de Inversiones Wixal S.A.C.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que ordenó a Inversiones Wixal S.A.C., en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con realizar la rectificación de la independización del departamento del señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez

<sup>17</sup>

**LEY 29203. LEY QUE CREA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE PROMOTORES INMOBILIARIOS Y/O EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE UNIDADES INMOBILIARIAS.**

**Artículo 1º.- De la creación de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.** Créase la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, cuya organización y funcionamiento estará a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

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

en el cual se verifique que el referido inmueble cuenta con un área ocupada y techada de 93.53 m<sup>2</sup>.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que sancionó a Inversiones Wixal S.A.C. con una multa seis (6) UIT, por la entrega de un departamento con un área menor a la ofrecida.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que condenó a Inversiones Wixal S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Carlos Francisco Albornoz Jiménez.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 2139-2015/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Inversiones Wixal S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**SÉPTIMO:** 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 Julio Baltazar Durand Carrión y Alejandro José Rospigliosi Vega.***

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

***El voto singular de las señoras vocales Ana Asunción Ampuero Miranda y Paola Liliana Lobatón Fuchs, es el siguiente:***

Las vocales que suscriben el presente voto se encuentran de acuerdo con la decisión adoptada que declaró fundada la denuncia contra Inversiones Wixal al haberse acreditado que entregó al señor Albornoz un inmueble con un metraje menor al pactado en el contrato de compraventa; sin embargo, difieren de los fundamentos expuestos en dicha decisión sobre la compraventa *ad corpus* contemplada en el Código Civil, sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. Si bien el Código establece las normas que deben aplicarse en materia de protección al consumidor, ello no enerva el hecho de que, dependiendo del caso en particular, también puedan ser aplicadas otras normas de nuestro ordenamiento jurídico, entre ellas, las normas del Código Civil<sup>18</sup>.
2. El artículo 1577° del Código Civil establece lo siguiente respecto a la figura legal de la compraventa *ad corpus*:

**“Artículo 1577.-** Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente.

*Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.*

3. De acuerdo a lo citado en el párrafo precedente, una compraventa *ad corpus* se realiza cuando las partes contratan sobre la identidad del bien, es decir, el bien como unidad, como un cuerpo cierto y determinado, sin prevalecer su extensión y cabida<sup>19</sup>.
4. Sobre este tipo de venta, la doctrina señala que “la venta de un inmueble puede ser realizada por un precio determinado en relación a la totalidad del inmueble. Las diferencias entre las medidas son irrelevantes porque las mismas no han sido tenidas en cuenta, y por ello no hay acción por suplemento de precio, ni resolutoria, salvo el caso de un error esencial”<sup>20</sup>.
5. En ese sentido, si el consumidor ha podido tener acceso al bien (construido) antes de la compraventa y ha podido apreciar las características del mismo, y no únicamente en planos, resulta evidente que la compra del bien inmueble se efectuó sobre el “todo” y no sobre sus medidas, siendo que el Código no establece una disposición contraria a efectos de que no resulte aplicable la celebración de una compraventa *ad corpus*, figura regulada en nuestro ordenamiento jurídico.
6. Cabe señalar que el criterio expuesto en el presente voto es concordante con los fundamentos desarrollados por la Sala en anteriores pronunciamientos,

---

<sup>18</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.-** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>19</sup> COMISIÓN REVISORA DEL CÓDIGO CIVIL PERUANO DE 1984. BIGIO CHREM, Jack.

<sup>20</sup> LORENZETTI, Ricardo. *Tratado de los Contratos*, Tomo I, Segunda Edición. Rubinzal – Culzoni Editores.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 000 0010/000

en los que se ha aplicado la cláusula *ad corpus* en tanto el consumidor haya podido tener acceso al bien construido<sup>21</sup>.

7. Conforme a lo antes señalado, en el presente caso la Minuta del Contrato de Compraventa de Bien Inmueble Futuro del 25 de abril de 2015 suscrito por el denunciante e Inversiones Wixal, no se ajusta a lo normado como compraventa *ad corpus*, al haberse demostrado mediante el documento que obra en el expediente, que las partes suscribieron el referido contrato, teniendo en cuenta que el inmueble que estaba adquiriendo el denunciante era un bien futuro; por lo que, consideró el metraje del mismo (103.58 m<sup>2</sup>) al momento de tomar su decisión de consumo. Por ello se ha podido determinar que la pretensión y la finalidad del denunciante fue adquirir un inmueble con ciertas características y medidas, lo cual no fue cumplido por parte de la denunciada.
8. Por tanto, consideramos que corresponde confirmar, con distintos fundamentos, la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Inversiones Wixal por entregar al denunciante un inmueble con un metraje menor al pactado en el contrato de compraventa.

**ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA  
FUCHS**

**PAOLA LILIANA LOBATÓN**

---

<sup>21</sup> Resoluciones 1233-2009/SC2-INDECOPI, 3516-2013/SPC-INDECOPI y 1377-2013/SPC-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPERIENTE N° 000 2018/CC2

## RESOLUCIÓN FINAL N° 2743-2018/CC2

**DENUNCIANTE** : **ARTURO JOSÉ MARÍA LÚCAR ÁLVAREZ**  
**CHERRY N NOREEN**  
**LÚCAR (LA SOCIEDAD**  
**CONYUGAL)**

**DENUNCIADO** : **INTRAFORMAS S.A.C.**  
**(LA INMOBILIARIA)**

**MATERIAS** : **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**  
**IDONEIDAD**  
**MEDIDAS CORRECTIVAS**  
**GRADUACIÓN DE LA**  
**SANCIÓN COSTAS Y**  
**COSTOS**

**ACTIVIDAD** : **CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES**

Lima, 23 de noviembre de 2018

### ANTECEDENTES

1. Por escrito del 22 de febrero de 2018, subsanado el 22 de marzo de 2018, la Sociedad Conyugal denunció a la Inmobiliaria<sup>1</sup> por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>.
2. Mediante Resolución N° 2 del 22 de mayo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió lo siguiente:

**“SEGUNDO:** Admitir a trámite la denuncia del 22 de febrero de 2018, subsanada el 20 de marzo de 2018, presentada por los señores Arturo José María Lúcar y Cherryn Noreen Lúcar en contra de Intraformas S.A.C. por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de acuerdo con lo siguiente:

- Por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado:
  - Habría vendido a la Sociedad Conyugal el Departamento N° 301 con un área de 132.66 m<sup>2</sup>, pese a que habría ofrecido contaría con un área de 135 m<sup>2</sup>;

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20546475817.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



- *habría puesto a disposición del denunciante el Estacionamiento N° 6, cuyas medidas diferirían de lo señalado en Registros Públicos y serían menores a lo establecido por el Reglamento Nacional de Edificaciones;*
  - *habría vendido el Estacionamiento N° 9 como un estacionamiento doble lineal, pese a que no cumpliría con las medidas establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, para ser considerado así, lo que dificultaría el ingreso y salida de su vehículo de su estacionamiento;*
  - *habría puesto a disposición del denunciante un inmueble que presentaría los siguientes desperfectos:*
    - ✓ *el baño principal del departamento emanaba malos olores desde que reside el denunciante; y,*
    - ✓ *el baño secundario contaría con una ventana que permite la visibilidad de la parte interna de dicho baño.*
  - *no habría cumplido con pagar a la Sociedad Conyugal la penalidad pactada en el contrato por la demora en la reparación de los desperfectos que presentaron sus inmuebles;*
- *Por presunta infracción de los artículos 1 literal b) y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría informado a la Sociedad Conyugal que, habría vendido el Estacionamiento N° 9, como un establecimiento doble lineal.”*

3. Mediante escrito del 4 de junio de 2018, la Inmobiliaria cumplió con presentar sus descargos.
4. El 2 de julio de 2018, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi (en adelante, la GSF) realizó una diligencia de supervisión en el edificio donde se encuentran los inmuebles de los denunciantes. Cabe precisar que, la Sociedad Conyugal, pese a encontrarse debidamente notificada, no asistió a la referida diligencia, por lo que resultó imposible verificar los inmuebles de propiedad exclusiva.
5. El 16 de agosto de 2018, la Inmobiliaria reiteró sus argumentos y agregó nuevos alegatos.
6. Mediante escrito del 21 de agosto de 2018, la Sociedad Conyugal solicitó el uso de la palabra.
7. El 7 de setiembre y 12 octubre de 2018, la Sociedad Conyugal cuestionó el acto de supervisión y presentó nuevos alegatos.

### **CUESTIONES PREVIAS:**

#### **(i) Sobre la imputación de cargos**



8. Sobre el particular, conforme se ha señalado en el numeral 2 de la presente resolución, se imputó contra el denunciado lo siguiente:
- *Por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado:*
    - [...]
    - *habría vendido el Estacionamiento N° 9 como un estacionamiento doble lineal, pese a que no cumpliría con las medidas establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, para ser considerado así, lo que dificultaría el ingreso y salida de su vehículo de su estacionamiento; [...]*
  - *Por presunta infracción de los artículos 1 literal b) y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría informado a la Sociedad Conyugal que, habría vendido el Estacionamiento N° 9, como un establecimiento doble lineal.*
9. Según lo prescrito por el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (en adelante, el TUO): “La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal”. En consecuencia, corresponde determinar la norma aplicable a cada caso en particular, previa evaluación de los hechos denunciados.
10. El artículo 18 del Código define al deber de idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe; asimismo, el artículo 19 del Código regula la obligación de los proveedores de responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
11. De otro lado, el artículo 1 literal b) contempla el derecho que tienen los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria sobre los productos y servicios que desean adquirir, a fin de que puedan realizar una elección adecuada<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

**Artículo 1. Derechos de los consumidores.-**

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

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



12. Por su parte, el numeral 2.1. del artículo 2 del Código<sup>4</sup> establece que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante que sea oportuna, suficiente y veraz.
13. De la revisión del escrito de denuncia se advierte que, los denunciados manifestaron que la Inmobiliaria vendió el Estacionamiento N° 9 como un estacionamiento doble lineal, pese a que no cumpliría con las medidas establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones para ser considerado así, lo que dificultaría el ingreso y salida de su vehículo de su estacionamiento.
14. En ese sentido, a consideración de este Colegiado, las presuntas infracciones señaladas se subsumen en que *el proveedor denunciado habría vendido el Estacionamiento N° 9 como un estacionamiento doble lineal, pese a que no cumpliría con las medidas establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, para ser considerado así, lo que dificultaría el ingreso y salida de su vehículo de su estacionamiento*, en la medida que la falta de información derivaría de la referida imputación, por lo que deberán ser analizadas de manera conjunta.
15. En ese sentido, los hechos anteriormente señalados serán analizados bajo el supuesto que la Inmobiliaria habría vendido el Estacionamiento N° 9 como un estacionamiento doble lineal, pese a que no cumpliría con las medidas establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones para ser considerado así, lo que dificultaría el ingreso y salida del vehículo de los denunciados de su estacionamiento, como una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18 y 19 del Código, dejando de lado el análisis de los artículos 1 literal b) y 2 del Código.
16. Cabe precisar que no se ha vulnerado el derecho de defensa de la Inmobiliaria, en la medida que éste ha descargado del presunto hecho imputado en su contra.

(ii) **Sobre la solicitud del uso de la palabra**

<sup>4</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 2.- Información relevante



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPERIENTE N° 000 000 000

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



17. Mediante escrito del 21 de agosto de 2018, la Sociedad Conyugal solicitó el uso de la palabra a través de una audiencia oral.
18. El artículo 16 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, establece que la Comisión podrá convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. Asimismo, cuenta con la facultad para denegar dicho tipo de solicitudes mediante decisión fundamentada<sup>5</sup>.
19. En el presente caso, la Comisión ha verificado que, durante el desarrollo del procedimiento, las partes han tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, así como aportar todos los medios probatorios necesarios para la emisión de un pronunciamiento sobre la materia controvertida.
20. Por tanto, considerando que, la Sociedad Conyugal ha podido ejercer plenamente su derecho a exponer sus argumentos y ofrecer los medios probatorios pertinentes, así como también que en su solicitud de informe oral no ha señalado la necesidad de presentar a la Comisión nuevos elementos de juicio que justifiquen otorgar el mismo, corresponde denegar el uso de la palabra solicitado.

### (iii) **Sobre la diligencia de inspección**

21. Mediante escrito del 7 de setiembre de 2018, la Sociedad Conyugal solicitó se realizara una nueva inspección.
22. Según lo establecido en el artículo 2 incisos a) y c) del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión puede realizar las diligencias e inspecciones necesarias con la finalidad de esclarecer los hechos controvertidos<sup>2</sup>.

<sup>5</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 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 ó a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

(...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

<sup>2</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 2.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del Indecopi tiene las siguientes facultades:  
(...)

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

(...)

b) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPERIMENTE N° 000 0000/000

fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas(...).”



En atención a ello, por Resolución N° 4 del 20 de junio de 2018, la Secretaría Técnica citó a las partes a una diligencia de inspección para el 2 de julio de 2018 a las 11:00 horas, la cual fue realizada por la GSF en las áreas comunes del edificio donde se encuentran los inmuebles de los denunciados, en la medida que la Sociedad Conyugal no acudió a la referida diligencia, pese a que fue debidamente notificada.

23. Es importante mencionar que corresponde a las partes presentar los informes técnicos que consideren a fin de acreditar los hechos denunciados, teniendo en cuenta que las acciones que adopte la Comisión no suplen la obligación de los administrados de probar sus alegaciones de acuerdo a lo establecido en el TUO.
24. En el presente caso, la Comisión ha verificado que, durante el desarrollo del procedimiento, la Sociedad Conyugal ha tenido la oportunidad aportar todos los medios probatorios necesarios para la emisión de un pronunciamiento sobre la materia controvertida, por lo que corresponde desestimar la solicitud de la parte denunciante.

(iv) **Materia de pronunciamiento**

25. Es importante mencionar que, adicionalmente a lo alegado en su escrito de denuncia la Sociedad Conyugal, a lo largo del procedimiento, ha cuestionado como presunta infracción el hecho referido a que el proveedor denunciado habría puesto a su disposición una cocina que no fue construida de acuerdo al contrato y habría puesto a su disposición una sala de estar y un baño que presentarían manchas de agua en el techo.
26. Al respecto, debemos precisar que el hecho referido a la cocina no formará parte del presente pronunciamiento, debido a que fue declarado inadmisibile mediante Resolución N° 2 del 22 de mayo de 2018, en tanto la Sociedad Conyugal no cumplió con atender el requerimiento para subsanación de denuncia efectuado por la Secretaría Técnica.
27. De igual forma, el hecho referido a la puesta a disposición de una sala de estar y baño con defectos no formará parte del presente pronunciamiento por haber sido alegado por la Sociedad Conyugal luego de ser notificada la imputación de cargos contra el proveedor denunciado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPERIMENTE N° 000 000 000



28. Sin perjuicio de ello, se deja a salvo el derecho de la Sociedad Conyugal para denunciarlos en otro procedimiento.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

29. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> LEY N° 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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda."

#### 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."

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPERIENTE N° 000 000 000

mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume iuris tantum que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 000 000 000

30. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

(i) Respecto al metraje del departamento de la Sociedad Conyugal

31. En el presente extremo de la denuncia, la Sociedad Conyugal manifestó que adquirió de la Inmobiliaria el Departamento N° 301 del Edificio “Markoch” ubicado en Calle Hermanos Quinteros N° 125-2019, Urbanización Residencial La Castellana, distrito de Santiago de Surco, por el importe de US\$ 215 000,00, el cual contaría con un área de 135m<sup>2</sup>; sin embargo, le entregaron uno que contaba con un área de 132,66m<sup>2</sup>.

32. Por su parte, la Inmobiliaria señaló que pactó con la Sociedad Conyugal que las medidas del departamento podrían tener una variación del 5% como máximo.

33. Sobre el particular, obra en el expediente la Minuta de Compraventa de bien futuro del 18 de agosto de 2016, en cuya cláusula tercera se establece expresamente que el área del Departamento N° 301 era de 135m<sup>2</sup> aproximadamente.

34. Asimismo, la cláusula décima primera del referido contrato indica que las partes convenían que el precio de venta se mantendría en la suma pactada, en caso que el área del inmueble fuere mayor o menor en 5% (como máximo) al área indicada en la cláusula tercera.

35. De otro lado, obra en el expediente la Partida N° 13898360 inscrita en el Registro de Predios de la Zona Registral N° IX – Sede Lima<sup>7</sup>, en la que se verifica que el

---

circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

<sup>7</sup> Ver fojas 46 a 49 del Expediente.



Departamento N° 301 fue inscrito el 23 de junio de 2017 a favor de la denunciante y cuenta con un área ocupada de 132,66m<sup>2</sup>.

36. De la revisión de los medios probatorios y alegaciones de las partes, ha quedado acreditado que, la Inmobiliaria ofreció a los denunciados un estacionamiento con 135m<sup>2</sup>; sin embargo, entregó uno de 132,66m<sup>2</sup>.
  37. Como se ha señalado anteriormente, las partes pactaron que podían existir diferencias de más o de menos del orden del 5% sin lugar a variación del precio del inmueble.
  38. En el presente caso, el área del departamento de la Sociedad Conyugal (132,66m<sup>2</sup>) difiere del área ofrecida y su porcentaje en 2,34m<sup>2</sup> (lo que equivale al 1,73% del área total), encontrándose dentro del rango de tolerancia pactado por las partes.
  39. Cabe precisar que, en el presente análisis no se está haciendo referencia a la cláusula ad corpus, la cual establece que puede existir cualquier diferencia sin establecer límite alguno en el metraje, sino a la tolerancia pactada por las partes en el contrato celebrado por la compra del departamento, en el cual estableció una tolerancia máxima del 5%.
  40. En ese sentido, habiendo quedado acreditado que la variación en el metraje se encuentra dentro del parámetro de tolerancia pactado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.
- (ii) Respecto a las medidas del Estacionamiento N° 6
41. En el presente extremo de la denuncia, la Sociedad Conyugal manifestó que adquirió de la Inmobiliaria el Estacionamiento N°06, por el importe de US\$ 15 000,00; sin embargo, las medidas de dicho inmueble diferirían de lo señalado en Registros Públicos y serían menores a lo establecido por el Reglamento Nacional de Edificaciones.
  42. Por su parte, la Inmobiliaria señaló que las medidas del estacionamiento consignadas en la Partida Registral corresponden a las medidas presentadas de acuerdo a la Declaratoria de Fábrica aprobada por la Municipalidad de Surco.
  43. Sobre el particular, obra en el expediente la Minuta de Compraventa de bien futuro del 18 de agosto de 2016, en cuya cláusula tercera se establece expresamente que el área del Estacionamiento N° 06 era de 13,10m<sup>2</sup> aproximadamente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 000 000 000

44. Asimismo, obra en el expediente la Partida N° 13898351 inscrita en el registro de predios de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, en la que se verifica que el Estacionamiento N° 06 fue inscrito el 23 de junio de 2017<sup>a</sup> favor de la denunciante y cuenta con un área ocupada de 15,11m<sup>2</sup>.
45. De otro lado, obra en el expediente los planos de Independización del estacionamiento, en los cuales se verifica que este cuenta con un área ocupada de 15,11m<sup>2</sup>:

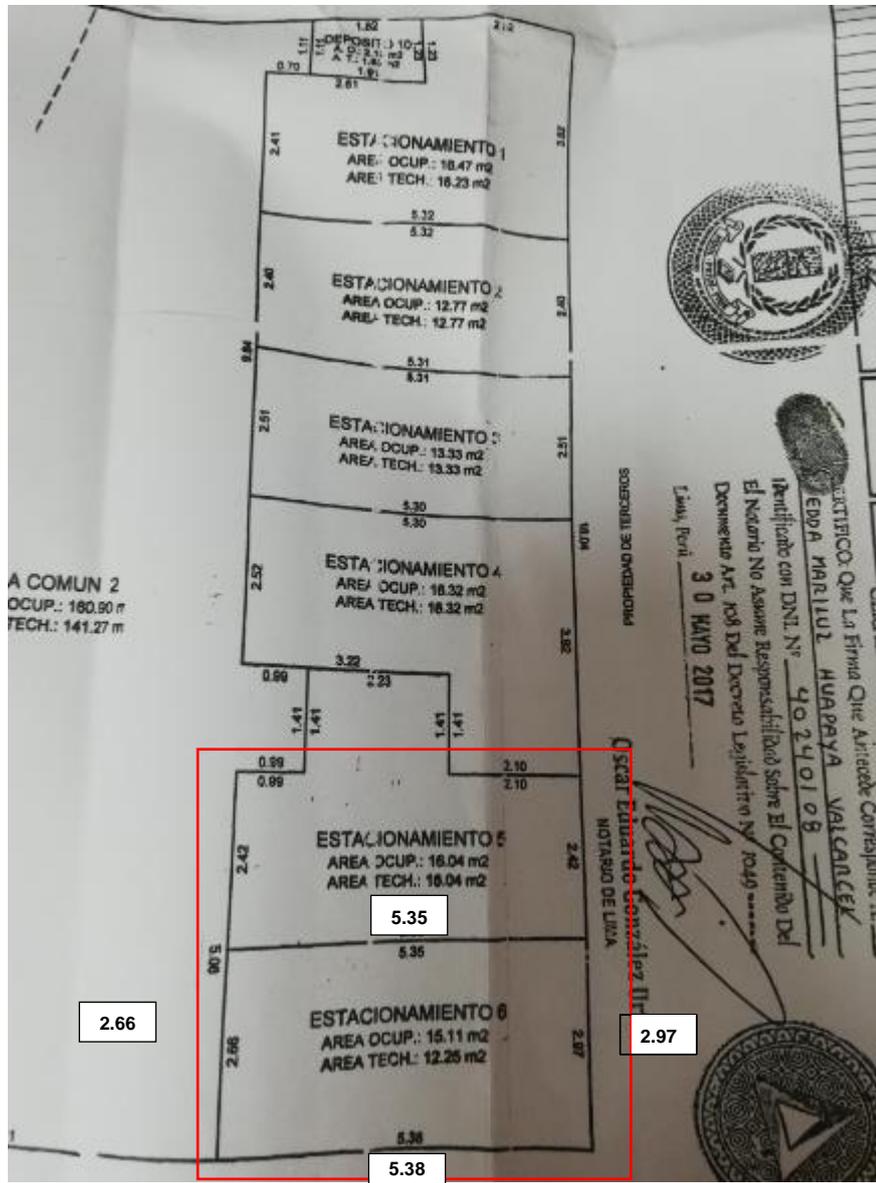


PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPERIMENTAL N° 000 0000 000



46. De la revisión de dichos medios de prueba, ha quedado acreditado que el Estacionamiento N° 06 entregado a la Sociedad Conyugal contaba con el metraje consignado en Registros Públicos.
47. Respecto a que las medidas del Estacionamiento N° 06 serían menores a las establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, la Norma Técnica A.10



correspondiente a las Condiciones Generales de Diseño determina en su artículo 65 lo siguiente:

*“Artículo 65.-*

*Las características a considerar en la promisión de espacios de estacionamientos de uso privado serán las siguientes:*

*a) Las dimensiones libres mínimas de un espacio de estacionamiento serán:*

*Cuando se coloquen:*

<i>Tres o más estacionamientos continuos</i>	<i>Ancho: 2.40m cada uno</i>
<b><u>Dos estacionamientos continuos</u></b>	<b><u>Ancho: 2.50m cada uno</u></b>
<i>Estacionamientos individuales</i>	<i>Ancho: 2.70m cada uno</i>
<b><u>En todos los casos</u></b>	<b><u>Largo: 5.00 m. y Altura: 2.10 m.</u></b>

*(...)*

48. En ese sentido, de los planos consignados en el numeral 45 se advierte que el Estacionamiento N° 06 cuenta con 15,11m<sup>2</sup>, es decir, con una medida superior a la establecida en el contrato (13,10 m<sup>2</sup>). Asimismo, el estacionamiento materia de denuncia cuenta con un ancho y largo superior a los rangos mínimos establecidos en la norma técnica.
49. Cabe mencionar que, en la inspección realizada por la GSF, ésta dejó constancia que no era posible realizar la medición del estacionamiento por no tener medidas uniformes, lo que fue cuestionado por la parte denunciante, ya que consideraba vulneraba su derecho de defensa. No obstante, durante la tramitación del presente procedimiento la Sociedad Conyugal no ha presentado medios de prueba idóneos (informes técnicos, periciales, entre otros) que permitieran acreditar que la denunciada puso a su disposición un estacionamiento cuyas medidas diferirían de lo señalado en Registros Públicos y serían menores a lo establecido por el Reglamento Nacional de Edificaciones.
50. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.
- (iii) Respecto a la venta de un estacionamiento como doble lineal
51. En el presente extremo de la denuncia, la Sociedad Conyugal manifestó que la Inmobiliaria vendió el Estacionamiento N° 9 como un estacionamiento doble lineal, pese a que no cumpliría con las medidas establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, para ser considerado así, lo que dificultaría el ingreso y salida del vehículo de su estacionamiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

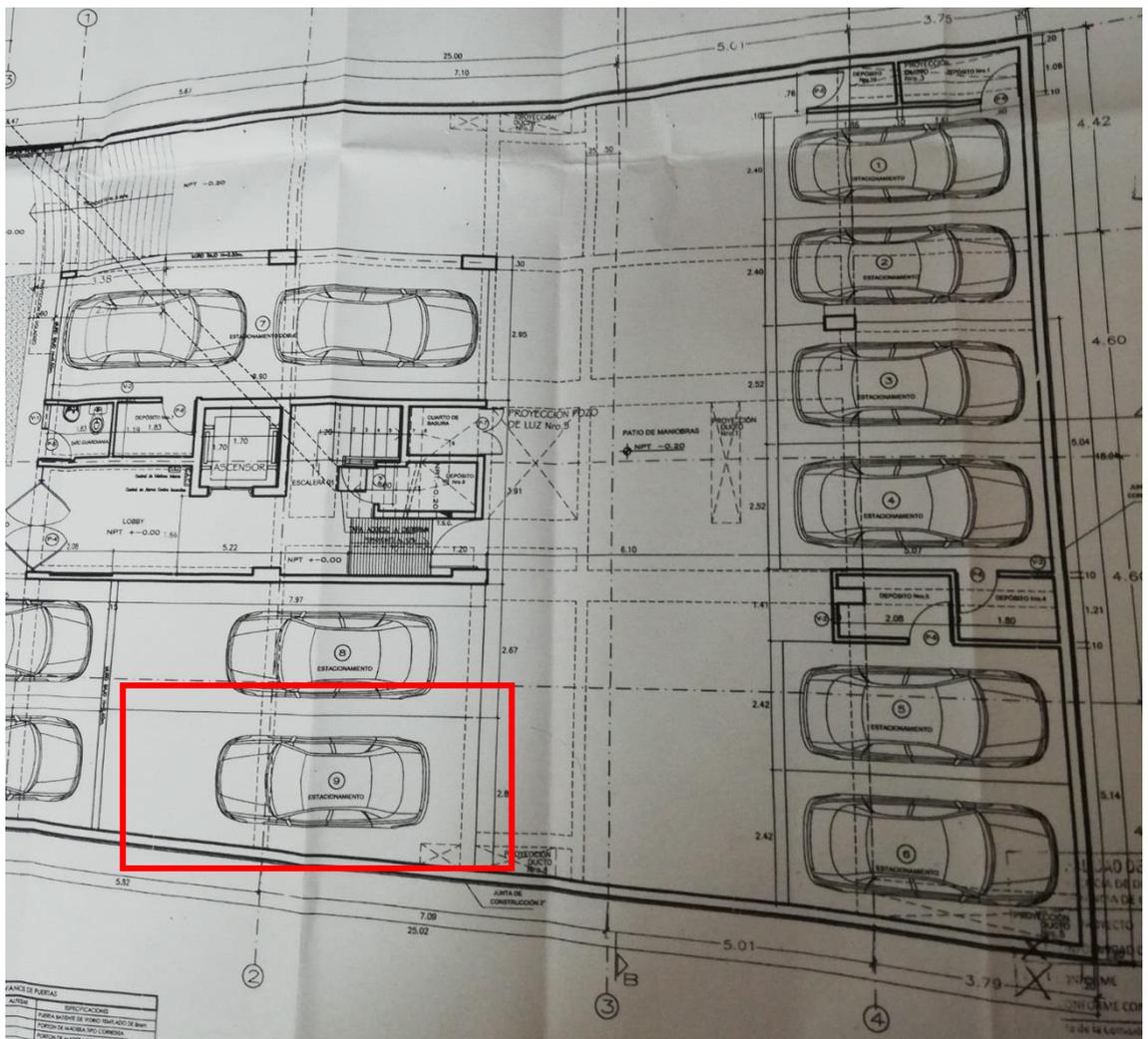
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPERIMENTE N° 000 000 000

52. Por su parte, la Inmobiliaria señaló que el Estacionamiento N° 9 tendría una medida mayor a la mínima de un estacionamiento simple (que es de 5,00 metros),

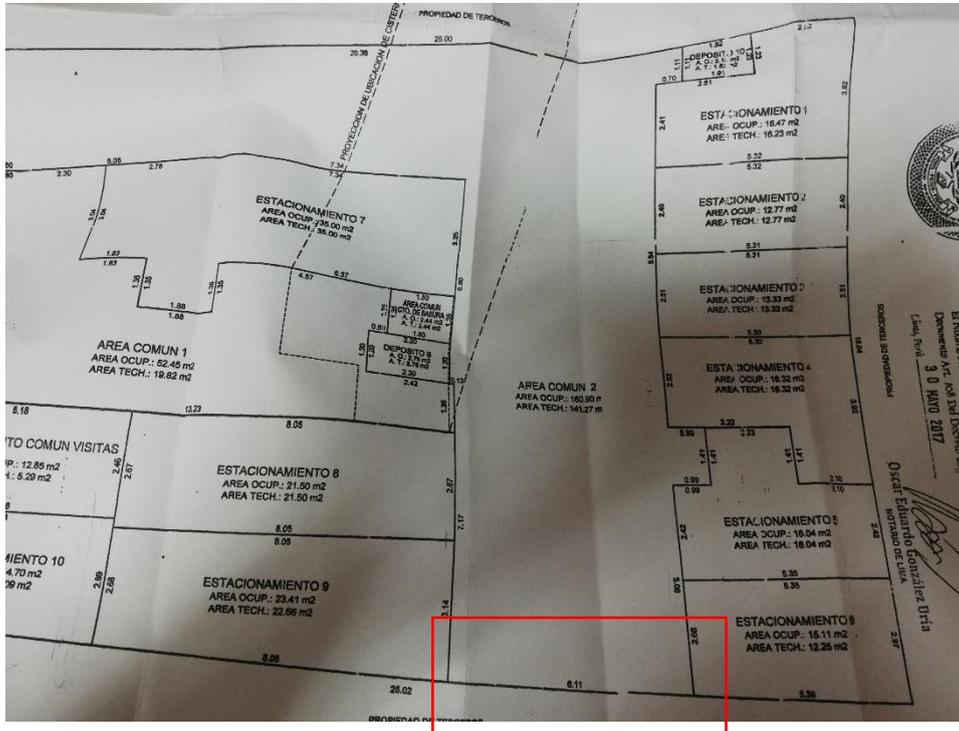
pero inferior a la de un estacionamiento doble lineal (9,50 metros); asimismo que, en ningún momento se pretendió engañar a los propietarios de dicho inmueble como lo señala la Sociedad Conyugal, dado que si bien en un primer momento se firmó un contrato separatorio por la venta de un estacionamiento doble, en la minuta de compraventa de bien futuro se rectificó y se consignó que era un estacionamiento simple.

- 53. Sobre el particular, obran en el expediente los planos de arquitectura de la primera planta correspondiente al estacionamiento, en el cual se observa que el Estacionamiento N° 09 corresponde a uno simple, es decir para el ingreso de un vehículo:





54. Asimismo, obran en el expediente el Contrato Separatorio del 22 de julio de 2016 y el correo electrónico remitido por la Inmobiliaria el 27 de julio de 2016, a la señora Gioconda Alva Palacios (dueña del Estacionamiento N° 09), los cuales permiten acreditar que la denunciada le ofreció un estacionamiento para dos automóviles.
55. Como se ha indicado previamente, no resulta un hecho controvertido que el Estacionamiento N° 09 no cumple con las medidas establecidas por el Reglamento Nacional de Edificaciones para ser un estacionamiento doble lineal, pues la propia Inmobiliaria lo ha reconocido.
56. En ese sentido, de la revisión de dichos medios probatorios, ha quedado acreditado que la Inmobiliaria ofreció a los propietarios del Estacionamiento N° 09 el ingreso de dos vehículos, pese a que el mismo no cumplía con los requisitos para ser considerado como un estacionamiento doble. Ello, con independencia de que en la minuta de compraventa suscrita se estableciera que era un estacionamiento simple.
57. Respecto a la distancia entre estacionamientos, la Norma Técnica A.10 correspondiente a las Condiciones Generales de Diseño, determina en su artículo 65 que la distancia mínima entre los espacios de los estacionamientos opuestos o entre la pared posterior de un espacio de estacionamiento, debe ser de 6 metros.
58. De la revisión de los planos de independización, se advierte que entre el Estacionamiento N° 06 y Estacionamiento N° 09 existe 6,11 m, conforme se aprecia a continuación:



59. No obstante, de acuerdo a las fotografías presentadas por la Sociedad Conyugal, los vehículos del Estacionamiento N° 09 abarcarían dicha zona (de espacio entre estacionamientos), lo cual permite inferir a este Colegiado que dicha zona se vería reducida en menor medida a la establecida en el Reglamento Nacional de Edificaciones, ocasionando un perjuicio a la Sociedad Conyugal para el ingreso y salida de su vehículo:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPERIENTE N° 000 0040/2009





PERÚ

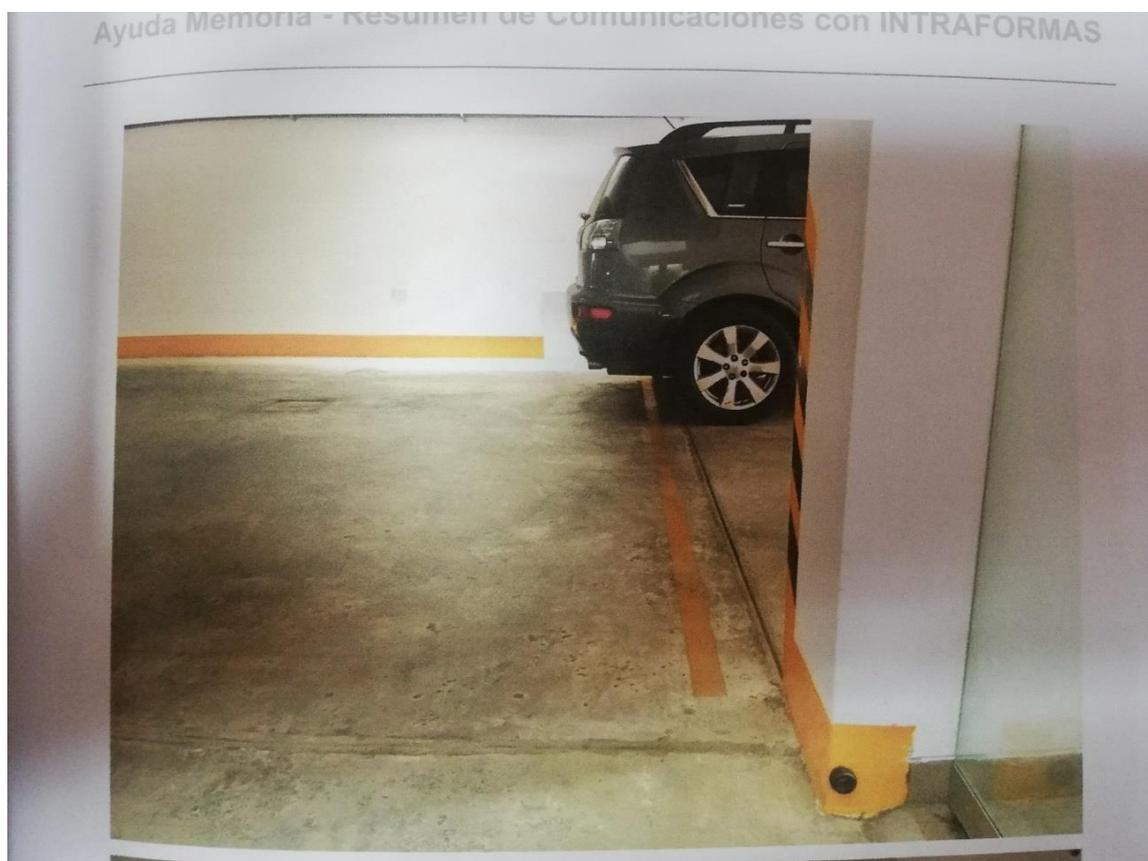
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPERIENTE N° 000 0040/2009



El estacionamiento #9 NO cumple con los 10 mts de profundidad como requiere



60. Es de mencionar que, ello se ve acreditado de los propios correos presentados por la parte denunciada, en los cuales le ofrece primero el cambio de estacionamiento a la Sociedad Conyugal por el de visitas (lo cual no ocurrió) y el cambio del vehículo a uno más pequeño para que no se tenga inconvenientes con el ingreso al Estacionamiento N° 06 (estacionamiento de la parte denunciante).
61. Cabe precisar que, la Inmobiliaria no ha presentado medio probatorio alguno (informes técnicos, periciales, u otros) que desvirtúen lo señalado en la presente resolución, pese a que se encontraba en mejor posición para demostrar ello.
62. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

(iv) Respecto a la puesta a disposición de un inmueble con defectos



63. En el presente extremo de la denuncia, la Sociedad Conyugal manifestó que la Inmobiliaria puso a su disposición un inmueble que presentaría los siguientes defectos:
- El baño principal del departamento emanaba malos olores desde que reside el denunciante; y,
  - el baño secundario contaría con una ventana que permite la visibilidad de la parte interna de dicho baño.
64. Por su parte, la Inmobiliaria señaló que ha respetado en todo momento el diseño de las instalaciones sanitarias y el diseño arquitectónico de los pozos de ventilación, y a pesar de ello ha hecho caso a los requerimientos de la Sociedad Conyugal referidos a la ampliación de los tubos de ventilación en la azotea, siendo que ningún otro propietario del edificio ha manifestado algún problema con la ventilación de sus baños y malos olores.
65. Asimismo que, respecto a la ventana del baño secundario, existe un diseño arquitectónico aprobado tanto por las autoridades competentes como por los denunciantes y demás propietarios del edificio, por lo que en ningún momento ofreció el cambio del diseño.

#### Sobre los malos olores del baño principal

66. Al respecto, obra en el expediente la Carta del 28 de diciembre de 2017, remitida por el señor Lúcar a la Inmobiliaria, en la que cuestiona -entre otros- lo siguiente:

[..]

*Detectamos desde nuestra llegada, que se presenta un problema de ingreso de malos olores al baño principal y de allí al dormitorio principal. Más aún que ahora el 90% de los departamentos están actualmente ocupados y todos los baños principales desfogan al mismo ducto. La solución que ustedes ensayaron no es la correcta, por cuanto no se evacúan convenientemente los malos olores. [...]*

67. De la revisión de dicho medio probatorio, no es posible verificar lo alegado por la Sociedad Conyugal en la medida que no se encuentra respaldado de otro medio de prueba que permita generar certeza respecto de su contenido (informe técnico, pericial, entre otros).
68. Más aún si se tiene en cuenta que la Inmobiliaria mediante Carta de 8 de enero de 2018, atendió la comunicación remitida por el señor Lúcar, indicándole que respetó las instalaciones sanitarias y el diseño arquitectónico de los pozos de ventilación, y pese a ello, amplió los tubos de ventilación de la azotea de acuerdo a sus



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPERIENTE N° 000 000 000

requerimientos, siendo que ningún otro propietario ha manifestado problema alguno con la ventilación de sus baños.



69. Ahora bien, considerando lo establecido en el Código (conforme fue citado en el marco legal aplicable), la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- (i) Acreditación del defecto: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - (ii) Imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
70. En ese sentido, la Comisión considera que correspondía a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad; sin embargo, los denunciantes no cumplieron con ello.
71. A mayor abundamiento, la GSF en la inspección programa no pudo verificar los olores denunciados en el baño principal del departamento de la Sociedad Conyugal, puesto que ésta no se apersonó a la referida diligencia.
72. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

#### Sobre la ventana del baño secundario

73. Sobre el particular, obra en el expediente la Carta del 28 de diciembre de 2017, remitida por el señor Lúcar a la Inmobiliaria, en la que cuestiona -entre otros- lo siguiente:

[..]

*La ventana del baño secundario que da a la escalera general, tiene una forma de apertura vertical (eje central) que no brinda privacidad cuando la ventana tiene que estar abierta. Hemos venido exigiendo su modificación para permitir la apertura horizontal, prometida pero no cumplida."*

74. De la revisión de dicho medio probatorio, no es posible verificar lo alegado por la Sociedad Conyugal en la medida que no se encuentra respaldado de otro medio de prueba que permita generar certeza respecto de su contenido (informe técnico, pericial, entre otros).
75. Más aún si se tiene en cuenta que la Inmobiliaria mediante carta de 8 de enero de 2018, atendió la comunicación remitida por el señor Lúcar, indicándole que, su



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPERIENTE N° 000 0040/2009

incomodidad es una posición subjetiva, por lo que nunca ofreció cambiar la ventana del baño secundario, ya que respetó el diseño arquitectónico aprobado.



76. Al respecto, la Comisión considera que correspondía a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad; sin embargo, la Sociedad Conyugal no cumplió con ello.
77. A mayor abundamiento, la GSF en la inspección programada no pudo revisar la ventana del baño secundario del departamento de la Sociedad Conyugal, debido a que ésta no se apersonó a la referida diligencia.
78. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.
- (v) Respecto al pago de penalidad
79. En el presente extremo de la denuncia, la Sociedad Conyugal manifestó que, la Inmobiliaria no había cumplido con pagarle la penalidad pactada en el contrato por la demora en la reparación de los desperfectos que presentó sus inmuebles.
80. Por su parte, la Inmobiliaria señaló que no corresponde pagar a la Sociedad Conyugal penalidad alguna.
81. Sobre el particular, obra en el expediente la Minuta de Compraventa de bien futuro del 18 de agosto de 2016, en cuya cláusula décima tercera se estableció lo siguiente:
- “DÉCIMA TERCERA: GARANTÍA DE OBRA  
[...]  
EL VENDEDOR, tendrá el plazo de tres meses para reparar cualquier desperfecto, los cuales se computarán desde la comunicación de fecha cierta cursada por LOS COMPRADORES a EL VENDEDOR. De exceder dicha fecha se pagará una penalidad de US\$ 20,00 (Veinte y 00/100 Dólares americanos) por cada día de retraso.*
82. Conforme se ha señalado en el acápite referido a las fallas, en el presente caso, no ha quedado acreditado que el inmueble de la Sociedad Conyugal presentara desperfectos en el baño principal (malos olores) y baño secundario (ventana), por no correspondía el proveedor denunciado reparar los mismos; y, por ende, que excedido el plazo de tres meses sin efectuar reparación asuma penalidad alguna.
83. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPERIMENTE N° 000 000 000

## Sobre las medidas correctivas



84. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>14</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que contengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzcan nuevamente en el futuro.
85. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Inmobiliaria vendió el Estacionamiento N° 09 como un estacionamiento doble lineal, lo que dificultaría el ingreso y salida del vehículo de la parte denunciante a su estacionamiento.
86. La Sociedad Conyugal solicitó en calidad de medidas correctivas lo siguiente: (i) la devolución de la diferencia del metraje del departamento; (ii) la devolución de la diferencia del metraje del estacionamiento; (iii) se impida la obstaculización de su estacionamiento; (iv) la devolución del importe pagado por el estacionamiento, más los intereses legales; (v) la solución de los olores del baño principal y posición de la ventana del baño secundario; (vi) se repare las manchas en el techo; (vii) la reparación de los muebles de la cocina; y, (viii) el pago de la penalidad pactada en el contrato.
87. Respecto de lo solicitado en los literales (i), (ii), (v), y (viii), informar a la Sociedad Conyugal que en la medida que dichos extremos denunciados han sido declarados infundados, corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas.
88. Sobre lo solicitado en los literales (vi) y (vii), indicar a la Sociedad Conyugal que, en la medida que dichos extremos no han sido materia del presente procedimiento, corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas.

<sup>14</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114.- Medidas correctivas**

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

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

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**DECRETO LEGISLATIVO N° 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPERIENTE N° 000 000 000

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.-** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias.-** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)



89. Respecto de lo solicitado en los literales (iii) y (iv), este Colegiado considera que corresponde ordenar como medida correctiva que la Inmobiliaria en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con lo siguiente: (i) preservar la zona de espacio entre estacionamientos; y, (ii) a elección de la Sociedad Conyugal: (a) efectuó la devolución del importe pagado por el estacionamiento lineal más los intereses legales, esta acción se realizará en un solo acto, en el que se efectuará la transferencia del estacionamiento, precisando que los gastos notariales, registrales, tributarios y otros que se pudiesen generar propios de dicho acto serán asumidos por la Inmobiliaria en su integridad; o, (b) la devolución del importe total de los inmuebles adquiridos (departamento y estacionamiento) más los intereses legales, esta acción se realizará en un solo acto, en el que se efectuará la transferencia de dichos bienes, precisando que los gastos notariales, registrales, tributarios y otros que se pudiesen generar propios de dicho acto serán asumidos por la Inmobiliaria en su integridad.
90. La Inmobiliaria deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

### **Graduación de la sanción**

91. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa por parte de la Inmobiliaria, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer y su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el artículo 112 del Código<sup>17</sup> que establece los criterios que la autoridad administrativa deberá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y

---

<sup>17</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPERIMENTE N° 000 000 000

La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.



atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción, así como de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO<sup>18</sup>.

**Por haber vendido el Estacionamiento N° 09 como un estacionamiento doble lineal, perjudicando a la parte denunciante**

- (i) **Perjuicio resultante de la infracción:** La conducta ha causado un perjuicio a los denunciantes en la medida que el hecho que el proveedor denunciado hubiese vendido el Estacionamiento N° 09 ocasionó que no existiera el espacio mínimo para que el denunciante pueda estacionar fácilmente su vehículo.
- (ii) **Probabilidad de detección:** en el caso en particular, la probabilidad de detección es alta, pues la parte denunciante al tomar conocimiento de la infracción contó con los incentivos suficientes para ponerla en conocimiento de la autoridad.

92. Por lo expuesto, la Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
93. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

<sup>18</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS)**

**Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

(...)

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

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPERIMENTE N° 000 000 000

- f) La circunstancia de la comisión de la infracción; y,
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPERIENTE N° 000 000 000

94. Por lo expuesto, corresponde imponer a la Inmobiliaria una multa de UNA (1) UIT.

### **De las costas y costos del procedimiento**

95. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>19</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
96. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la Inmobiliaria, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
97. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

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

98. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>8</sup>.

<sup>19</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE 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.

<sup>8</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones.** - El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

La información del registro es de acceso público y gratuito.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPERIENTE N° 000 000 000



99. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida, corresponde ordenar la inscripción de la Inmobiliaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Arturo José María Lúcar y Cherryn Noreen Lúcar contra Intraformas S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado:

- (i) Habría vendido a los denunciados el Departamento N° 301 con un área de 132,66m<sup>2</sup>, pese a que ofreció que contaría uno con 135m<sup>2</sup>, en la medida que dicha variación de metraje se encontraba dentro del rango de tolerancia pactado por las partes;
- (ii) habría puesto a disposición de los denunciados el Estacionamiento N° 6 cuyas medidas diferirían de lo señalado en Registros Públicos y serían menores a lo establecido en el Reglamento Nacional de Edificaciones, toda vez que no quedó acreditado ello;
- (iii) habría puesto a disposición de los denunciados un inmueble que presentaría desperfectos (el baño principal del departamento emanaba malos olores y el baño secundario contaría con una ventana que permite la visibilidad de parte interna de dicho baño), en tanto no quedó acreditado ello; y,
- (iv) no habría cumplido con pagar a los denunciados la penalidad pactada en el contrato por la demora en la reparación de los desperfectos que presentaron sus inmuebles, toda vez que no correspondía.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Arturo José María Lúcar y Cherryn Noreen Lúcar contra Intraformas S.A.C. por infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado vendió el Estacionamiento N° 9 como un estacionamiento doble lineal, pese a que no cumpliría con las medidas establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, para ser considerado así, lo que dificultaría el ingreso y salida de su vehículo a su estacionamiento.

**TERCERO:** Ordenar a Intraformas S.A.C. en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con: (i) preservar la zona de espacio entre estacionamientos; y, (ii) a elección de la Sociedad Conyugal: (a) efectúe la devolución del importe pagado por el estacionamiento lineal más los intereses legales, esta acción se



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPERIENTE N° 000 000 000

realizará en un solo acto, en el que se efectuará la transferencia del estacionamiento, precisando que los gastos notariales, registrales, tributarios y otros que se pudiesen generar propios de dicho acto serán asumidos por la Inmobiliaria en su integridad; o, (b) la devolución del importe total de los inmuebles adquiridos (departamento y



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPERIMENTAL N° 000 000 000

estacionamiento) más los intereses legales, esta acción se realizará en un solo acto, en el que se efectuará la transferencia de dichos bienes, precisando que los gastos notariales, registrales, tributarios y otros que se pudiesen generar propios de dicho acto serán asumidos por la Inmobiliaria en su integridad.

Intraformas S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

**CUARTO:** Sancionar a Intraformas S.A.C. con una multa de UNA (1,00) UNIDAD IMPOSITIVA TRIBUTARIA (UIT) por vender el Estacionamiento N° 9 como doble lineal. Dicha multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Disponer la inscripción de Intraformas S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Ordenar a Intraformas S.A.C. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciados podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

**SÉTIMO:** 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 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>9</sup>, el cual debe ser presentado ante

<sup>9</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010  
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS  
PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPERIENTE N° 000 000 000

Modificase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución



dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>10</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 216 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>11</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello**

**CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN  
ARRIETA**

**Presidenta**

que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS**

**Artículo 216.- Recursos administrativos**

216.1 Los recursos administrativos

son: (...)

b) Recurso de  
apelación (...)

216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

<sup>11</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS**

**Artículo 212.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



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

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTES** : ARTURO JOSE MARIA LUCAR  
ALVAREZ CHERRY NOREEN LUCAR

**DENUNCIADA** : INTRAFORMAS S.A.C.

**MATERIAS** : DEBER DE IDONEIDAD  
CLÁUSULA AD CORPUS

**ACTIVIDAD** : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS

**SUMILLA:** *Se confirma, modificando fundamentos, la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Arturo Jose Maria Lucar Alvarez y Cherry Noreen Lucar contra Intraformas S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con la venta del departamento 301 con un área de 132,66 m2, pese a que ofreció que contaría con 135 m2. Ello, en la medida que dicha variación de metraje resultaba legal y justificada, además de haberse estipulado en el contrato de compraventa de bien futuro suscrito por las partes.*

*De otro lado, se confirma la referida resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Intraformas S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado vendió el estacionamiento 9 (ubicado frente al estacionamiento 6, de los señores Arturo Jose Maria Lucar Alvarez y Cherry Noreen Lucar) como un estacionamiento doble lineal, dificultando el ingreso y salida del vehículo de los denunciantes a su estacionamiento.*

**SANCIÓN:** 1 UIT

Lima, 9 de octubre de 2019

## ANTECEDENTES



1. El 22 de febrero de 2018<sup>1</sup>, los señores Arturo Jose Maria Lucar Alvarez y Cherry Noreen Lucar (en adelante, los señores Lucar) formularon una denuncia contra Intraformas S.A.C.<sup>2</sup> (en adelante, la Inmobiliaria) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), relacionadas a la adquisición de los siguientes inmuebles: departamento 301 y estacionamiento 6, ubicados en Calle Hermanos Quinteros 125-129, Urbanización La Castellana, distrito de Santiago de Surco, Lima.

<sup>1</sup> Complementado mediante escrito del 20 de marzo de 2018.

<sup>2</sup> RUC: 20546475817. Domicilio Fiscal: Alm. Ciro Alegría 106 C R Torres de San Borja, San Borja, Lima. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).

2. Mediante Resolución 2 del 22 de mayo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, admitió a trámite la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, imputándole las siguientes presuntas infracciones:

(i) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el proveedor denunciado:

- Habría vendido a los denunciantes el departamento 301 con un área de 132,66 m<sup>2</sup>, pese a que habría ofrecido que contaría con un área de 135 m<sup>2</sup>;
- habría puesto a disposición de los denunciantes el estacionamiento 6, cuyas medidas diferirían de lo señalado en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (en adelante, la Sunarp) y serían menores a lo establecido por el Reglamento Nacional de Edificaciones (en adelante, RNE);
- habría vendido el estacionamiento 9 como un estacionamiento doble lineal, pese a que no cumpliría con las medidas establecidas en el RNE, para ser considerado así, lo que dificultaría el ingreso y salida de su vehículo de su estacionamiento;
- habría puesto a disposición de los denunciantes un inmueble que presentaría los siguientes desperfectos:
  - el baño principal del departamento emanaría malos olores desde que residían los denunciantes; y,
  - el baño secundario contaría con una ventana que permitía la visibilidad de la parte interna de dicho baño.
- no habría cumplido con pagar a los denunciantes la penalidad pactada en el contrato por la demora en la reparación de los desperfectos que presentaron sus inmuebles.

(ii) Presunta infracción de los artículos 1° literal b) y 2° del Código, pues el proveedor denunciado no habría informado a los denunciantes que habría vendido el estacionamiento 9 como un establecimiento doble lineal.

3. El 4 de junio de 2018, la Inmobiliaria presentó sus descargos, señalando, entre otros puntos, lo siguiente:

Respecto a la venta de un departamento con menor medida que la ofrecida

- (i) La cláusula décimo primera de la minuta de compraventa del 18 de agosto de 2016, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1577° del Código Civil, estipulaba que el precio de venta se mantendría en la suma pactada en caso el área del inmueble fuere mayor o menor en 5% al área indicada en el contrato;
- (ii) el porcentaje señalado en el contrato incluso era la mitad de lo estipulado en el ordenamiento jurídico, significando ello un beneficio para los clientes;
- (iii) los denunciantes conocían acerca de la posible variación del 5% en las medidas del departamento y el estacionamiento, habiendo brindado su

conformidad con dicha cláusula y firmando la minuta sin objeción alguna, pues al tratarse de bienes futuros, podía existir una variación en las medidas de estos, ya sea mayor o menor;

Respecto a la venta de un estacionamiento doble pese a no cumplir con las medidas reglamentarias

- (iv) la medida del estacionamiento 9 era mayor a la mínima correspondiente a un estacionamiento simple (5 metros), e inferior a la de un estacionamiento doble lineal (9,5 metros), de conformidad con lo establecido en el RNE;
- (v) en ningún momento se pretendió engañar a los denunciados, pues si bien en un primer momento se firmó un contrato separatorio por la venta de un estacionamiento doble, lo cierto era que la minuta de compraventa rectificó ello y consignó que se trataba de un estacionamiento de 21,70 m<sup>2</sup> de área total;
- (vi) se les informó a los propietarios del estacionamiento 9 acerca de las medidas del mismo, indicándoles que las dimensiones eran aptas para el ingreso de dos (2) vehículos; y,
- (vii) existió un error por su parte en relación con el estacionamiento 9, para lo cual su empresa buscó la mejor solución a fin de honrar lo ofrecido a los propietarios de dicho inmueble, habiendo efectuado la compra de parte del estacionamiento colindante 10.

4. El 16 de agosto de 2018, la Inmobiliaria presentó un escrito a través del cual reiteró sus argumentos de defensa. Por su parte, a través de un escrito remitido el 7 de setiembre de 2018, los consumidores manifestaron, entre otros aspectos, que:

- (i) La Inmobiliaria les ofreció el departamento 301 con un área de 135 m<sup>2</sup>, por el cual se pagó el monto pactado en la minuta de compraventa; asimismo, la publicidad del inmueble también consignaba dicha área del inmueble (135 m<sup>2</sup>); no obstante, se les entregó un inmueble con un área de 132,66 m<sup>2</sup>, conforme podía verificarse de los planos de Conformidad de Obra y el Reglamento Interno del edificio, habiendo incurrido la denunciada en una contravención al deber de idoneidad por la falta de correspondencia entre lo ofrecido y lo entregado;
- (ii) la cláusula décimo primera alegada por la denunciada había sido declarada abusiva y de ineficacia absoluta por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala);
- (iii) la diferencia de 2,34 m<sup>2</sup> resultaba un área considerable, en la que fácilmente podía alcanzar un baño de visitas o un depósito; además, el importe que conservaba la denunciada ilícitamente en su patrimonio, por el valor de la diferencia en el metraje ascendía a S/ 14 795,82;
- (iv) dicho “error de cálculo” pudo haber sido fácilmente advertido al momento de diseñar el espacio del ascensor ubicado al lado de su inmueble;
- (v) el haber suscrito el acta de entrega de los inmuebles no significaba la aceptación o renuncia a reclamar por alguna falta al deber de idoneidad;



- (vi) la presencia de dos (2) vehículos en el estacionamiento reducía el escaso espacio del patio de maniobra; y, si bien la Inmobiliaria no era responsable por la presencia de dicho segundo vehículo, sí tenía responsabilidad por haber ofrecido a los propietarios del estacionamiento 9 la posibilidad de que se puedan aparcar dos (2) vehículos, pese a que sus dimensiones no cumplían con el mínimo requerido por el RNE; y,
  - (vii) mediante correo del 24 de noviembre de 2017, la Inmobiliaria les ofreció una camioneta de menor dimensión a cambio de su camioneta que era más grande y costosa, lo cual evidentemente fue rechazado.
5. El 12 de octubre de 2018, la Inmobiliaria presentó un escrito reforzando sus argumentos de defensa en relación con los hechos imputados en su contra.
6. Mediante Resolución 2743-2018/CC2 del 23 de noviembre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en relación con los siguientes hechos:
    - Habría vendido a los denunciantes el departamento 301 con un área de 132,66 m<sup>2</sup>, pese a que ofreció que contaría con 135 m<sup>2</sup>; ello, en la medida que dicha variación de metraje se encontraba dentro del rango de tolerancia pactado por las partes;
    - habría puesto a disposición de los denunciantes el estacionamiento 6 cuyas medidas diferirían de lo señalado en Registros Públicos y serían menores a lo establecido en el RNE; ello, pues dicho defecto no quedó acreditado;
    - habría puesto a disposición de los denunciantes un inmueble que presentaría desperfectos (el baño principal del departamento emanaría malos olores y el baño secundario contaría con una ventana que permitía la visibilidad de parte interna de dicho baño); ello, en tanto dichos defectos no quedaron acreditados; y,
    - no habría cumplido con pagar a los denunciantes la penalidad pactada en el contrato por la demora en la reparación de los desperfectos que presentaron sus inmuebles, al haberse verificado que no correspondía dicho pago.
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que el proveedor denunciado vendió el estacionamiento 9 como un estacionamiento doble lineal, pese a que no cumplía con las medidas establecidas en el RNE para ser considerado así, lo que dificultaba el



- ingreso y salida del vehículo de los denunciantes a su estacionamiento; sancionándola con una multa de 1 UIT<sup>3</sup>;
- (iii) ordenó a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva de oficio, que en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con:
    - preservar la zona de espacio entre estacionamientos; y,
    - a elección de los denunciantes: (a) efectúe la devolución del importe pagado por el estacionamiento lineal más los intereses legales (acción que se realizaría en un solo acto, en el que se efectuaría la transferencia del estacionamiento), precisando que los gastos notariales, registrales, tributarios y otros que se pudiesen generar propios de dicho acto serían asumidos por la Inmobiliaria en su integridad; o, (b) efectúe la devolución del importe total de los inmuebles adquiridos (departamento y estacionamiento) más los intereses legales (acción que se realizaría en un solo acto, en el que se efectuaría la transferencia de dichos bienes), precisando que los gastos notariales, registrales, tributarios y otros que se pudiesen generar propios de dicho acto serían asumidos por la Inmobiliaria en su integridad.
  - (iv) condenó a la Inmobiliaria al pago de las costas y los costos del procedimiento; y,
  - (v) dispuso la inscripción de la Inmobiliaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS)
7. El 13 de febrero de 2019, la Inmobiliaria apeló la Resolución 2743-2018/CC2, señalando lo siguiente:
- (i) Si bien existió un contrato de separación y un correo electrónico mediante el cual se informó a la propietaria del estacionamiento 9 que el mismo permitía el ingreso de dos (2) vehículos, ello fue perfeccionado a través de un contrato de compraventa, posterior inscripción del mismo en la Sunarp y acta de entrega, donde la referida propietaria manifestó expresamente encontrarse de acuerdo con la unidad inmobiliaria que se estaba transfiriendo; en concordancia con lo establecido en los artículos 1351°, 1352° y 1571° del Código Civil;
  - (ii) de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno del edificio, el uso de las unidades inmobiliarias era de responsabilidad única y exclusiva de cada propietario, y no de su empresa;
  - (iii) la medida correctiva ordenada se encontraba basada en hechos falsos y en pruebas no acreditadas, y pretendía alterar los contratos privados suscritos voluntariamente entre las partes, vulnerándose la libertad contractual, el Principio de *Pacta Sunt Servanda* y los artículos 1362° y 1363° del Código Civil; y,

<sup>3</sup> Cabe precisar que la Comisión dejó sin efecto la imputación referida la presunta información incorrecta relacionada a la venta del estacionamiento 9 como un establecimiento doble lineal.

(iv) el denunciante no intervino en la suscripción del contrato relacionado al estacionamiento 9, no teniendo por qué afectarle las consecuencias que deriven de este, conforme a lo dispuesto en el artículo 1363° del Código Civil.

8. El 26 de marzo de 2019, los denunciantes presentaron un escrito mediante el cual absolvieron el recurso de apelación interpuesto por su contraparte. Complementariamente, el 29 de mayo de 2019, estos presentaron un escrito donde solicitaron adherirse al recurso de apelación presentado por Intraformas, en el extremo referido a que la denunciada les habría vendido el departamento 301 con un área menor a la ofrecida; ello, en virtud de los siguientes argumentos:

Respecto al área del inmueble

- (i) No se consideró que la cláusula décimo primera del contrato, denominada cláusula *ad corpus*, había sido declarada abusiva por la Sala;
- (ii) la Comisión no tuvo en cuenta que dicha cláusula vulneraba sus intereses económicos y su racionalidad tenía asidero en contratos de compraventa de inmuebles construidos antiguamente;
- (iii) actualmente, las empresas inmobiliarias contaban con la tecnología y conocimientos técnicos suficientemente desarrollados a fin de evitar incumplimientos contractuales respecto al área ofrecida, siendo que un “error de cálculo” permitiría al proveedor obtener ganancias importantes en perjuicio de todos los consumidores;
- (iv) en el mercado inmobiliario, el metraje era un factor muy importante que influenciaba en el proceso deliberativo para adquirir una vivienda, siendo que los 2,34 m<sup>2</sup> que no se les entregó: (a) significaban una pérdida de S/ 14,795,82; y, (b) se trataba de un área que podría equivaler a un baño de visitas o un depósito, y de saber que su vivienda no tendría dicha área, seguramente no habrían adquirido el inmueble;
- (v) la divergencia de áreas pudo haber sido fácilmente advertida por la denunciada al momento de diseñar el espacio del ascensor, ubicado más al lado de su inmueble que del departamento 302;

Respecto a la venta del estacionamiento 9

- (vi) no resultaba relevante si formalmente las partes se encontraban de acuerdo con la dimensión del estacionamiento, pues este fue vendido como uno doble (lo cual se corroboraba con las fotografías aportadas al procedimiento), siendo que ello fácticamente los perjudicaba pues no podían estacionar su vehículo en su estacionamiento de manera cómoda y libre;
- (vii) la firma del acta de entrega por parte de la propietaria del estacionamiento 9 no vinculaba al consumidor, dado que los defectos no podían ser advertidos de inmediato, considerando la complejidad del producto inmobiliario; y,



(viii) la medida correctiva ordenada se encontraba acorde con la verdad material de los hechos acreditados.

9. El 19 de junio de 2019, la denunciada solicitó la programación de un informe oral.
10. Mediante Resolución 2278-2019/SPC-INDECOPI, del 21 de agosto de 2019, la Sala<sup>4</sup> tuvo por adheridos a los denunciados al recurso de apelación interpuesto por la Inmobiliaria, en el extremo referido a la venta de un departamento con un área menor a la ofrecida.
11. El 11 de setiembre de 2019, la Inmobiliaria desestimó los cuestionamientos esbozados por los señores Lucar en relación al metraje del inmueble; además, cuestionó la decisión emitida por la Sala al haber adherido a los denunciados a su impugnación; y, finalmente, reiteró su pedido de informe oral.
12. Cabe precisar que, en tanto los señores Lucar no cuestionaron la Resolución 2743-2018/CC2 en los extremos que declararon infundada su denuncia, referidos a: (i) la puesta a disposición del estacionamiento 6 con medidas que diferirían de lo señalado en la Sunarp y serían menores a lo establecido en el RNE; (ii) la puesta a disposición de un inmueble que presentaría desperfectos (el baño principal del departamento emanaría malos olores y el baño secundario contaría con una ventana que permitía la visibilidad de la parte interna de dicho baño); y, (iii) la presunta falta de pago de la penalidad pactada en el contrato; se precisa que los mismos han quedado consentidos y no corresponde que esta Sala se pronuncie al respecto.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

#### (i) Sobre el pedido de informe oral de la denunciada

13. Sobre el particular, el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la 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

<sup>4</sup> Con el voto en discordia del señor vocal Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, quien consideró que debía declararse improcedente el pedido de adhesión formulado por los denunciados.

obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra<sup>5</sup>.

14. Como se observa, en el marco de dicha normativa la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), 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 motivada<sup>6</sup>.
15. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de la autoridad 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 convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
16. Por tanto, la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, 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.
17. Al respecto, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016 (recaída en el Expediente 7017-2013)<sup>7</sup>, 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°

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

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

(...)

**1.2. 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.

<sup>6</sup> **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.

<sup>7</sup> Archivado definitivamente según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017.

del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Administración lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante el Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.

18. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, era una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
  19. Por lo tanto, considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la Inmobiliaria ha podido exponer y sustentar sus argumentos a lo largo del mismo, corresponde -en uso de la potestad o prerrogativa conferida por ley- denegar el pedido de informe oral planteado por el proveedor denunciado.
- (ii) Sobre el cuestionamiento a la adhesión de los denunciantes
20. En su escrito del 11 de setiembre de 2019, la denunciada cuestionó la decisión emitida por la Sala de haber adherido a los denunciantes a su impugnación.
  21. Al respecto, mediante Resolución 2278-2019/SPC-INDECOPI, esta Sala -en mayoría- ha considerado que el escrito presentado por los denunciantes el 29 de mayo de 2019 constituyó una adhesión a la apelación de la denunciada, en la medida que cumplió con lo dispuesto en el artículo segundo de la Directiva 002-1999/TRI-INDECOPI<sup>8</sup>, que estableció los criterios para la tramitación de tales pedidos.

<sup>8</sup> **DIRECTIVA 002-1999/TRI-INDECOPI. CRITERIOS PARA LA TRAMITACIÓN DEL RECURSO DE ADHESIÓN A LA APELACIÓN. Artículo Segundo.** - Constituyen presupuestos y requisitos de admisibilidad y procedencia de los recursos de adhesión a la apelación:

- a) La existencia y vigencia de un recurso de apelación interpuesto.
- b) Quien plantea la adhesión debe ser la contraparte del apelante. De esta manera se cumple uno de los presupuestos esbozados por la doctrina para la admisión a trámite de un recurso de adhesión a la apelación y que descansa en el hecho de que quien se adhiere pide siempre la reforma de la decisión en contra del apelante y en su propio beneficio.
- c) El que se adhiere no debe haber resultado vencido con la resolución apelada por la otra parte, sino simplemente no haber obtenido la plena satisfacción en su o sus pretensiones, ya que lo contrario significaría amparar una actitud negligente de la parte vencida de poder cuestionar la sentencia pese a haber dejado transcurrir el plazo para apelar de la misma.
- d) Son aplicables a la adhesión a la apelación los requisitos de procedencia y admisibilidad establecidos en el artículo 101 del TUO y en los artículos 366 y 367 del Código Procesal Civil, en lo que sean pertinentes.



22. En efecto, de la revisión de la solicitud formulada por los denunciantes, se verifica que esta cumplió con los requisitos establecidos para ser calificada como una adhesión a la apelación, puesto que fue presentada dentro del plazo legal establecido para esta figura procesal, además de precisar el extremo de la resolución emitida por la primera instancia que les estaría causando agravio, esto es, el referido a la presunta entrega de un inmueble con un área menor a la ofrecida, a efectos de que esta Sala pueda analizar la motivación del pronunciamiento emitido por la Comisión.
23. En tal sentido, de conformidad con la Resolución 2278-2019/SPC-INDECOPI, corresponde desestimar el cuestionamiento de la Inmobiliaria en relación con la adhesión a la apelación formulada por los denunciantes.

#### Marco general sobre el deber de idoneidad

24. El artículo 18° del Código<sup>9</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>10</sup>.
25. Tratándose de los servicios inmobiliarios y de construcción, un consumidor que adquiere un bien inmueble en el mercado esperaría que el proveedor cumpla con las obligaciones asumidas expresamente en el contrato de compraventa o en los documentos anexos al mismo, tales como podrían ser: la fecha de entrega, la independización e inscripción del inmueble, la colocación de los acabados ofrecidos, entre otros aspectos. Igualmente, en ausencia de mandato legal y pacto u ofrecimiento expreso del proveedor, este debe ceñirse a los usos y costumbres del mercado a fin de ofrecer un producto o servicio idóneo.
26. Asimismo, se precisa que el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar

<sup>9</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

<sup>10</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.**

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



la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

### Sobre la presunta entrega de un inmueble con un área menor a la ofrecida

27. En el presente extremo de la denuncia, los señores Lucar cuestionaron que adquirieron de la Inmobiliaria el departamento 301 con un área de 135 m<sup>2</sup>, de acuerdo a lo establecido en el contrato de compraventa y la publicidad del inmueble; sin embargo, se les entregó un inmueble que contaba con un área de 132,66 m<sup>2</sup>.
28. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto a haber vendido a los denunciados el departamento 301 con un área de 132,66m<sup>2</sup>, pese a que ofreció que contaría con 135 m<sup>2</sup>; ello, en la medida que dicha variación de metraje se encontraba dentro del rango de tolerancia pactado por las partes.
29. En su escrito de adhesión a la apelación, los consumidores manifestaron -en síntesis- lo siguiente: (i) la cláusula décimo primera del contrato, denominada cláusula *ad corpus*, había sido declarada abusiva por la Sala; (ii) dicha cláusula vulneraba sus intereses económicos y su racionalidad tenía asidero en contratos de compraventa de inmuebles contruidos antiguamente; (iii) el metraje era un factor muy importante que influenciaba en el proceso deliberativo para adquirir una vivienda, siendo que el haberle entregado su inmueble con 2,34 m<sup>2</sup> de menos (área que podría equivaler un baño de visitas o un depósito) significaba una pérdida de S/ 14,795,82; y, (iv) la divergencia de áreas pudo haber sido fácilmente advertida por la denunciada al momento de diseñar el espacio del ascensor, ubicado más al lado de su inmueble que del departamento 302.
30. Sobre el particular, obra en el expediente la minuta de compraventa de bien futuro, de fecha 18 de agosto de 2016<sup>11</sup>, en cuya cláusula tercera se estableció expresamente que el área del departamento 301 era de 135 m<sup>2</sup> aproximadamente, tal como se aprecia a continuación:

**“OBJETO DEL CONTRATO:**

*TERCERA. Por el presente contrato de compraventa de bien futuro, EL VENDEDOR transfiere a favor de LOS COMPRADORES, la propiedad de los siguientes inmuebles:*

*01 DEPARTAMENTO FLAT N° 301 de 135 m<sup>2</sup> de área total aproximada”.*

(Subrayado agregado)

<sup>11</sup> Ver fojas 45 a 53 del expediente.



31. Asimismo, la cláusula décimo primera del referido contrato estipuló que las partes convenían que el precio de venta se mantendría en la suma pactada, en caso que el área del inmueble fuere mayor o menor en 5% (como máximo) al área indicada en la cláusula tercera:

**“OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

*DÉCIM[O] PRIMERA. Los Contratantes declaran que entre el precio pactado y el valor del inmueble que se vende, existe la más justa equivalencia, haciéndose en todo caso mutua y recíproca donación de cualquier diferencia o desigualdad que pudiera existir, renunciando, en consecuencia, a cualquier acción posterior que tienda a invalidar el presente contrato y a los plazos para interponerla.*

*Asimismo, las partes convienen que el precio de venta se mantendrá en la suma pactada en la Cláusula Octava, en caso que el área del inmueble materia del presente contrato, fuere mayor o menor en 5% (como máximo) al área indicada en la cláusula tercera.*

(Subrayado agregado)

32. De otro lado, de la revisión de la Partida 13898360 inscrita en el Registro de Predios de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, se verifica que el departamento 301 fue inscrito con un área ocupada y techada de 132,66 m<sup>2</sup>.
33. En ese sentido, y considerando los argumentos esbozados por ambas partes del procedimiento, no resulta controvertido el ofrecimiento de un inmueble con un área aproximada de 135 m<sup>2</sup>, entregándose una vivienda con un área de 132,66m<sup>2</sup>.
34. Además, se advierte que en el contrato de compraventa se estipuló la venta de un inmueble bajo la aplicación de la cláusula *ad corpus*. Al respecto, dicha figura legal se encuentra recogida el artículo 1577° del Código Civil, el cual establece lo siguiente:

**“Compraventa ad corpus.**

*Artículo 1577.- Si el bien se vende fijando precio por el todo y no con arreglo a su extensión o cabida, aun cuando ésta se indique en el contrato, el comprador debe pagar la totalidad del precio a pesar de que se compruebe que la extensión o cabida real es diferente.*

*Sin embargo, si se indicó en el contrato la extensión o cabida, y la real difiere de la señalada en más de una décima parte, el precio sufrirá la reducción o el aumento proporcional.*

(Subrayado agregado)

35. Como puede apreciarse, el citado artículo 1577° del Código Civil señala que los contratos de compraventa pueden incluir el pacto *ad corpus* (tal como ocurrió en el caso que nos ocupa), lo cual implica que: (i) el precio del bien inmueble se fija “por el todo” y no por su extensión (aun cuando esta última se indique en el contrato de compraventa); y, (ii) en caso exista una diferencia de medidas



entre la señalada en el contrato y la entregada finalmente, que supere el 10%, únicamente procedería la reducción y/o ajuste del precio del inmueble.

36. En relación con dicha disposición, se ha manifestado en doctrina que la normativa civil admite la posibilidad de entregar un inmueble con una diferencia en el área (de hasta el 10%), debido a la lógica dificultad en la determinación exacta y precisa de la extensión de las unidades inmobiliarias<sup>12</sup> (en razón a la inexistencia de una base catastral única a nivel nacional, geometría irregular de los polígonos que conforman el perímetro de algunos inmuebles, métodos de medición inexactos, entre otros).
37. Ahora bien, tal como ha sido previamente expuesto, los consumidores aceptaron y suscribieron que -dentro de las condiciones de puesta a disposición del bien inmueble- se establecía la posibilidad de que el mismo tuviera un metraje inferior a la medida aproximada que fue aludida en el contrato de compraventa. Ello, con un tope límite del 5% que incluso resulta más garantista que aquel porcentaje dispuesto por el Código Civil, que establece que dicha diferencia podría alcanzar hasta el 10%.
38. En el caso en concreto, el área del departamento de los denunciados (132,66 m<sup>2</sup>) difería del área indicada en el contrato de compraventa como medida aproximada<sup>13</sup> (135 m<sup>2</sup>) en 2,34 m<sup>2</sup> (lo que equivalía al 1,73% de dicha área aproximada), encontrándose ello dentro del margen establecido en el Código Civil y en el contrato respectivo (debidamente suscrito y aceptado por las partes), con lo cual este Colegiado considera que la Inmobiliaria no incurrió en una infracción del deber de idoneidad previsto en el Código.
39. Finalmente, cabe acotar que, si bien la Sala con una anterior conformación<sup>14</sup>, consideró que pactar la cláusula *ad corpus* en un contrato inmobiliario contravenía las normas de protección al consumidor; a través del presente pronunciamiento, esta Sala, con su actual conformación, discrepa de dicho razonamiento, pues -a su criterio- las cláusulas *ad corpus* contenidas en los contratos inmobiliarios encuentran justificación y respaldo legal, conforme a lo dispuesto en el artículo 1577° del Código Civil.
40. En consecuencia, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con la

<sup>12</sup> VÁSQUEZ REBAZA, WALTER. *La cláusula ad corpus en la compraventa inmobiliaria*. Gaceta Civil & Procesal Civil (2016). Pp 73-76.

<sup>13</sup> Al respecto, no se pactó que dicha área (135 m<sup>2</sup>) sería exacta y/o que la misma no podría sufrir alguna mínima variación.

<sup>14</sup> Ver, a modo de ejemplo, las Resoluciones 2320-2016/SPC-INDECOPI del 27 de junio de 2016 y 2882-2016/SPC-INDECOPI del 8 de agosto de 2016.



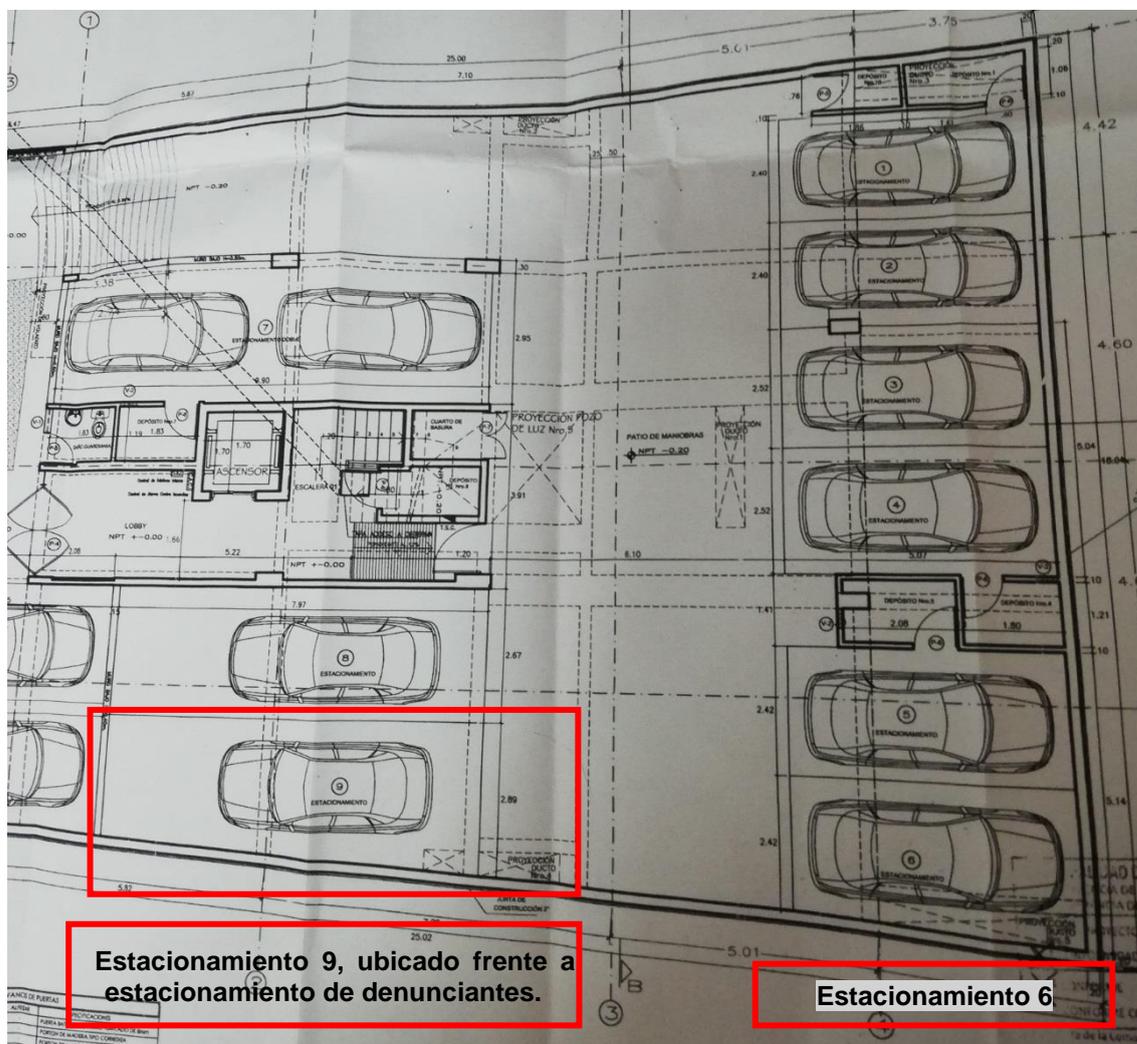
venta del departamento 301 con un área de 132,66 m<sup>2</sup>, pese a que ofreció que contaría con 135 m<sup>2</sup>. Ello, en la medida que dicha variación de metraje resultaba legal y justificada, además de haberse estipulado en el contrato de compraventa de bien futuro suscrito por las partes.

#### Sobre la venta del estacionamiento 9 como uno doble lineal

41. En el presente extremo de la denuncia, los señores Lucar manifestaron que la Inmobiliaria vendió el estacionamiento 9 como un estacionamiento doble lineal, pese a que no cumpliría con las medidas establecidas en el RNE para ser considerado así, lo que dificultaba el ingreso y salida del vehículo de su estacionamiento (signado con el N° 6).
42. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que el proveedor denunciado vendió el estacionamiento 9 como un estacionamiento doble lineal, pese a que no cumplía con las medidas establecidas en el RNE para ser considerado así, lo que dificultaba el ingreso y salida del vehículo de los denunciantes a su estacionamiento.
43. En su recurso de apelación, la Inmobiliaria sostuvo que existió un contrato de separación y un correo electrónico mediante el cual se informó a la propietaria del estacionamiento 9 que el mismo permitía el ingreso de dos (2) vehículos, siendo que ello fue perfeccionado a través de un contrato de compraventa, posterior inscripción del mismo en la Sunarp y acta de entrega, donde la referida propietaria manifestó expresamente encontrarse de acuerdo con la unidad inmobiliaria que se estaba transfiriendo.
44. Asimismo, agregó que, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno del edificio, el uso de las unidades inmobiliarias era de responsabilidad única y exclusiva de cada propietario, y no de su empresa.
45. En virtud de lo anterior, en el presente caso se analizará, en el marco de lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código, si existió correspondencia entre lo que esperaría un consumidor que recibe un estacionamiento, comprendiendo ello que el mismo pueda ser utilizado con facilidad y normalidad, y lo que efectivamente recibió por parte de la Inmobiliaria.
46. Al respecto, obra en el expediente el plano de arquitectura de la primera planta correspondiente a la zona donde se ubican los estacionamientos<sup>15</sup>, en el cual se observa que el estacionamiento 9 (ubicado frente al estacionamiento de los denunciantes) corresponde a uno simple, es decir, para el ingreso de un vehículo, lo cual también se encuentra reflejado en el contrato suscrito con la

<sup>15</sup> Ver foja 63 del expediente.

propietaria de dicho inmueble, donde se estipuló la compra de un (1) estacionamiento<sup>16</sup>:



**Estacionamiento 9, ubicado frente a estacionamiento de denunciantes.**

**Estacionamiento 6**

47. No obstante, pese a consignarse la venta de un (1) único estacionamiento, se aprecia del contrato separatorio de fecha 22 de julio de 2016<sup>17</sup>, y un correo electrónico remitido por la Inmobiliaria el 27 de julio de 2016 a la propietaria del estacionamiento 9<sup>18</sup>, que la Inmobiliaria ofreció a la referida consumidora un

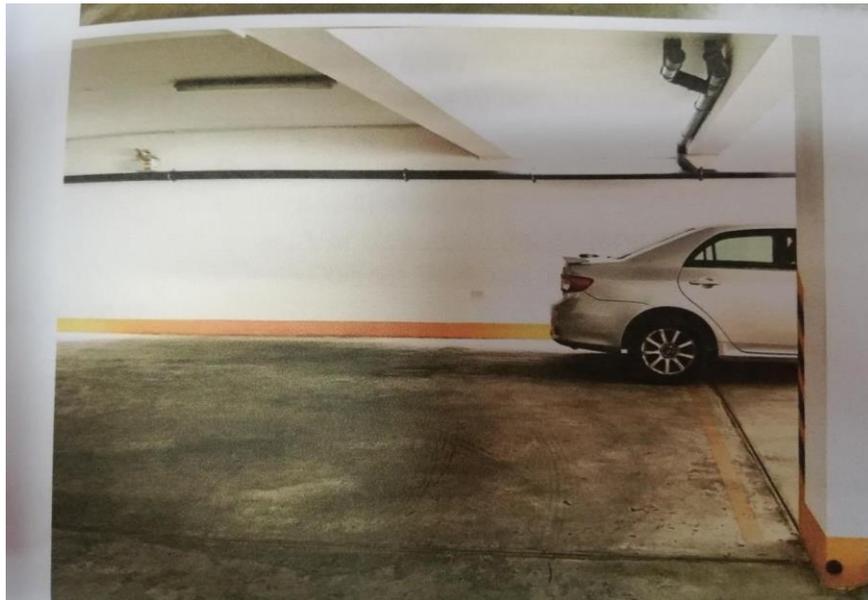
<sup>16</sup> Ver minuta del referido contrato obrante a fojas 282 a 285 del expediente.

<sup>17</sup> Ver fojas 280 a 282 del expediente.

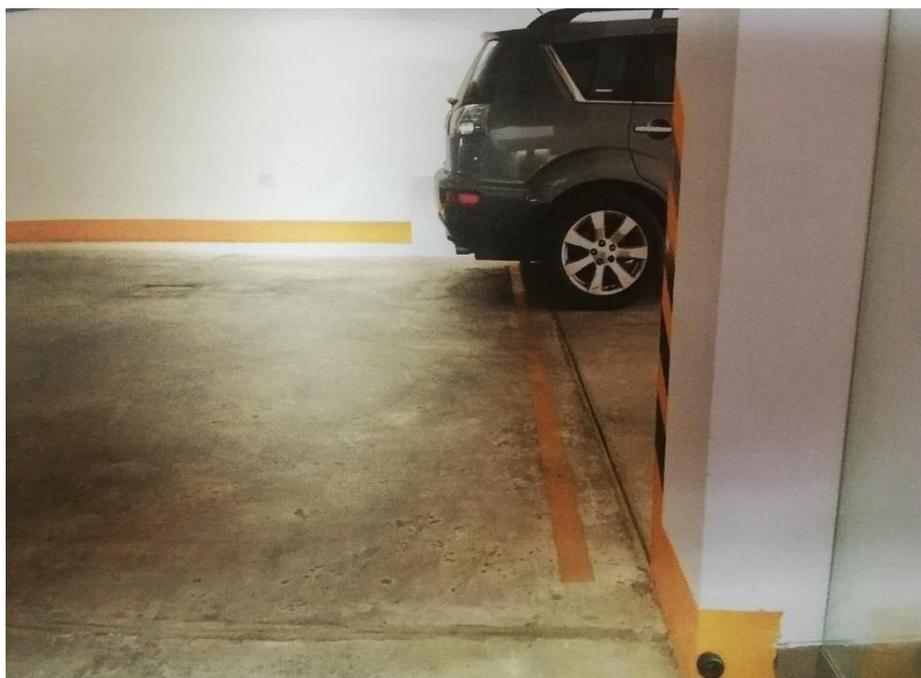
<sup>18</sup> Ver foja 139 del expediente.

estacionamiento que permitía el ingreso de dos (2) vehículos, hecho reconocido por la denunciada en el presente procedimiento.

48. En efecto, la denunciada ha reconocido que le ofreció a la propietaria del estacionamiento 9 (ubicado al frente de aquel destinado a los señores Lucar), un espacio donde podrían caber dos (2) vehículos, hecho que ocasionó la imposibilidad de estacionar el automóvil de los denunciantes con normalidad.
49. Lo anterior encuentra respaldo en las fotografías presentadas por los denunciantes en el procedimiento<sup>19</sup>, a través de las cuales se advierte que, pese a la capacidad del estacionamiento 9 para un (1) solo vehículo, se estacionaban dos (2) en el mismo y ello originaba que la zona entre dicho estacionamiento y el de los denunciantes se vea reducida, impactando lógicamente en la imposibilidad de que estos puedan estacionar su vehículo con normalidad, tal como se aprecia a continuación:



<sup>19</sup> Ver denuncia obrante a fojas 1 a 44 del expediente.



50. Incluso, obra en el expediente un correo electrónico remitido por la Inmobiliaria al señor Lucar el 24 de noviembre de 2017<sup>20</sup>, a través del cual la denunciada le ofreció, primero, el cambio de estacionamiento a los denunciados a uno de visitas (hecho que no se concretó) y luego, el cambio de su vehículo por uno de menores dimensiones, a fin de que no presente inconvenientes con el ingreso a su estacionamiento.

<sup>20</sup> Ver fojas 192 y 193 del expediente.



51. Cabe precisar que, aun cuando la Inmobiliaria señaló en sus descargos que buscó la mejor solución a fin de honrar lo ofrecido a la propietaria del estacionamiento 9, habiendo efectuado la compra de parte del estacionamiento colindante 10, lo cierto es que dicha presunta solución no demuestra que los señores Lucar puedan utilizar su estacionamiento con regularidad y normalidad, máxime si luego los consumidores han reiterado su malestar por el presente hecho infractor analizado.
52. En ese sentido, se ha evidenciado que, con la venta del estacionamiento 9 como uno doble lineal, se causó un perjuicio a los señores Lucar, pues estos se han visto impedidos de poder utilizar con regularidad su estacionamiento (6), ya que, al ocupar dos (2) vehículos el estacionamiento 9, estos no podían estacionar normalmente su unidad vehicular en el espacio que les corresponde, evidenciando ello una defraudación de expectativas y, por lo tanto, una infracción a las normas de protección al consumidor.
53. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que el proveedor denunciado vendió el estacionamiento 9 (ubicado frente al estacionamiento 6 adquirido por los consumidores) como un estacionamiento doble lineal, dificultando el ingreso y salida del vehículo de los denunciantes a su estacionamiento.

#### Sobre la medida correctiva

54. 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<sup>21</sup>.

<sup>21</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

(...)

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

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

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

(...)

**Artículo 115°. - Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)



55. En el presente caso, la Comisión ordenó a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva de oficio, que en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con:
- Preservar la zona de espacio entre estacionamientos; y,
  - a elección de los denunciantes: (a) efectúe la devolución del importe pagado por el estacionamiento lineal más los intereses legales (acción que se realizará en un solo acto, en el que se efectuará la transferencia del estacionamiento), precisando que los gastos notariales, registrales, tributarios y otros que se pudiesen generar propios de dicho acto serán asumidos por la Inmobiliaria en su integridad; o, (b) efectúe la devolución del importe total de los inmuebles adquiridos (departamento y estacionamiento) más los intereses legales (acción que se realizará en un solo acto, en el que se efectuará la transferencia de dichos bienes), precisando que los gastos notariales, registrales, tributarios y otros que se pudiesen generar propios de dicho acto serán asumidos por Intraformas en su integridad.
56. En su impugnación, la Inmobiliaria sostuvo que la medida correctiva ordenada se encontraba basada en hechos falsos y en pruebas no acreditadas, y pretendía alterar los contratos privados suscritos voluntariamente entre las partes, vulnerándose la libertad contractual, el Principio de *Pacta Sunt Servanda* y los artículos 1362° y 1363° del Código Civil; asimismo, agregó que el denunciante no intervino en la suscripción del contrato relacionado al estacionamiento 9, no teniendo por qué afectarle las consecuencias que deriven de este, conforme a lo dispuesto en el artículo 1363° del Código Civil.
57. En primer lugar, corresponde precisar que, contrariamente a lo cuestionado por la denunciada, la medida correctiva se encuentra estrictamente relacionada a la conducta infractora previamente desarrollada, la cual quedó debidamente acreditada; además, dicho mandato cumple con la finalidad de revertir los efectos de la infracción, pues al haberse probado que la venta del estacionamiento 9 como uno doble lineal impedía el uso regular del estacionamiento adquirido por los denunciantes, resulta lógico que estos puedan exigir la devolución de su dinero por los inmuebles adquiridos, en tanto estos no satisfacen las expectativas que válidamente se les generó.
58. Asimismo, corresponde precisar que el dictado de dicho mandato encuentra base legal en lo dispuesto en los artículos 114° y 115° previamente referidos.
59. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución recurrida en el extremo referido a la medida correctiva ordenada a la Inmobiliaria.
60. Asimismo, se informa a la Inmobiliaria que deberá presentar los medios probatorios que acrediten 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 imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a los señores Lucar 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 numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>22</sup>.

### Sobre la sanción impuesta, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el RIS de la Inmobiliaria

61. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que la Inmobiliaria no fundamentó su recurso de apelación respecto a los referidos extremos -más allá de la alegada ausencia de infracciones desvirtuada precedentemente- este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los mismos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>23</sup>; en consecuencia, corresponde confirmarlos.
62. Asimismo, se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>24</sup>, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

<sup>22</sup> **Resolución 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.**

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

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

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

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

<sup>23</sup> **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. (...).

<sup>24</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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:



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 2816-2019/SPC-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 0226-2018/CC2**

(...)

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



### Acción complementaria

63. Adicionalmente, tomando en cuenta la infracción acreditada, este Colegiado considera necesario poner la presente resolución en conocimiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, de conformidad con la Ley 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias<sup>25</sup>.

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 2743-2018/CC2 del 23 de noviembre de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Arturo Jose Maria Lucar Alvarez y Cherry Noreen Lucar contra Intraformas S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con la venta del departamento 301 con un área de 132,66 m2, pese a que ofreció que contaría con 135 m2. Ello, en la medida que dicha variación de metraje resultaba legal y justificada, además de haberse estipulado en el contrato de compraventa de bien futuro suscrito por las partes.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 2743-2018/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Intraformas S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado vendió el estacionamiento 9 (ubicado frente al estacionamiento 6, de los señores Arturo Jose Maria Lucar Alvarez y Cherry Noreen Lucar) como un estacionamiento doble lineal, dificultando el ingreso y salida del vehículo de los denunciantes a su estacionamiento.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 2743-2018/CC2 en el extremo que ordenó a Intraformas S.A.C., en calidad de medida correctiva de oficio, que en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con:

- Preservar la zona de espacio entre estacionamientos; y,

25

**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.

**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.



- a elección de los señores Arturo Jose Maria Lucar Alvarez y Cherry Noreen Lucar: (a) efectúe la devolución del importe pagado por el estacionamiento lineal más los intereses legales (acción que se realizará en un solo acto, en el que se efectuará la transferencia del estacionamiento), precisando que los gastos notariales, registrales, tributarios y otros que se pudiesen generar propios de dicho acto serán asumidos por la Inmobiliaria en su integridad; o, (b) efectúe la devolución del importe total de los inmuebles adquiridos (departamento y estacionamiento) más los intereses legales (acción que se realizará en un solo acto, en el que se efectuará la transferencia de dichos bienes), precisando que los gastos notariales, registrales, tributarios y otros que se pudiesen generar propios de dicho acto serán asumidos por Intraformas S.A.C. en su integridad.

Asimismo, se informa a Intraformas S.A.C. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten 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 imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, los señores Arturo Jose Maria Lucar Alvarez y Cherry Noreen Lucar podrán comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 2743-2018/CC2 en el extremo que sancionó a Intraformas S.A.C. con una multa de 1 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Requerir a Intraformas S.A.C. el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 2743-2018/CC2 en el extremo que condenó a Intraformas S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento.

**SÉPTIMO:** Confirmar la Resolución 2743-2018/CC2 en el extremo que dispuso la inscripción de Intraformas S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**OCTAVO:** Remitir 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 Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.***

**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**  
**Vicepresidente**

***El voto singular del señor vocal Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas es el siguiente:***

1. Respecto al extremo en el cual los señores Lucar se adhirieron al recurso de apelación formulado por la Inmobiliaria contra la Resolución 2743-2018/CC2, el vocal que suscribe el presente voto, mediante Resolución 2278-2019/SPC-INDECOPI dejó constancia de que no se encontraba de acuerdo respecto a los fundamentos que sustentaron conceder la adhesión formulada por los denunciados; sin embargo, atendiendo a que la Sala tuvo por adheridos a los consumidores, corresponde emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto.
2. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto manifiesta estar de acuerdo con los fundamentos expuestos en la presente resolución respecto de los extremos cuestionados en esta instancia.

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA**  
**VARGAS**

