



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE LA LIBERTAD
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : IRMA URBINA CASTILLO
DENUNCIADO : GRUPO CONSTRUCTOR E INMOBILIARIO S.A.C.
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
INMUEBLE - DESPERFECTOS
NULIDAD
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia, al haberse acreditado que Grupo Constructor e Inmobiliario S.A.C. vendió un departamento que no contaba con el número de dormitorios ofrecido. Asimismo, se declara la nulidad de dicha resolución en el extremo referido a la mala calidad de los accesorios del departamento y a la ubicación del cuarto y baño de servicio, a fin que la primera instancia emita un nuevo pronunciamiento sobre el particular.*

SANCIÓN: 4 UIT

Lima, 20 de abril de 2011

ANTECEDENTES

1. Con escrito del 15 de setiembre de 2009, subsanado el 17 de noviembre y el 3 de diciembre de 2009, la señora Irma Urbina Castillo (en adelante, la señora Urbina) denunció a Grupo Constructor e Inmobiliario S.A.C.¹ (en adelante, GCI) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Comisión) por infracción del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor², señalando que:
 - (i) El 13 de noviembre de 2008 adquirió de GCI un departamento en el edificio "Haendel de Primavera", habiéndosele indicado -en el contrato y en la publicidad- que el mismo contaría con tres amplios dormitorios. Al constatar que ello no era cierto, realizó las averiguaciones correspondientes ante la Municipalidad, observando de los planos del edificio que el departamento sólo contaba con dos dormitorios y un escritorio;

¹ RUC 20481588031. Dirección: Calle San Andrés 233. Urb. San Andrés – La Libertad.

² Cuyo texto y sus modificatorias hasta el 30 de enero de 2009 se encuentran comprendidos en el Decreto Supremo 006-2009-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.



- (ii) el departamento le fue entregado con accesorios de mala calidad (interruptores, tomacorrientes, intercomunicador y caja de control de energía); por lo que, luego de diez meses de vida útil, dejaron de funcionar; y,
 - (iii) el dormitorio y baño de servicio de la azotea fueron ubicados al lado del ducto que permite la ventilación de los servicios higiénicos del edificio, lo que no se condice con el plano del edificio y que generó que ambos ambientes fueran contaminados con los olores emanados de los servicios higiénicos.
2. En sus descargos, GCI manifestó lo siguiente:
- (i) El 13 de noviembre de 2008 celebró con la señora Urbina un contrato de promesa de compra venta, suscribiendo el 12 de febrero de 2009 el contrato definitivo;
 - (ii) el compromiso de contratar obliga a las partes a celebrar un contrato en el futuro, acordándose en dicho acto los lineamientos generales que tendrá el contrato definitivo, el cual sin embargo puede variar, lo cual fue debidamente informado a la denunciante;
 - (iii) en la cláusula segunda del contrato definitivo se señaló que el bien materia de compra venta estaba descrito en el Anteproyecto de Arquitectura y que el área y linderos del mismo eran conocidos y aceptados por la señora Urbina; y,
 - (iv) la denunciante tuvo pleno conocimiento del diseño y características del departamento al suscribir el acta de entrega, luego de una exhaustiva revisión.
3. Mediante Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL del 26 de febrero de 2010, la Comisión resolvió:
- (i) Declarar fundada la denuncia contra GCI por infracción de los artículos 8° y 20° de la Ley de Protección al Consumidor, al haberse acreditado que no cumplió con entregar un departamento con el número de dormitorios ofrecido en el contrato y en la publicidad;
 - (ii) declarar fundada la denuncia contra GCI por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, al haberse acreditado que: (a) los accesorios del departamento no son de la marca que inicialmente fue ofrecida a la denunciante; y, (b) el dormitorio y baño de servicio de la azotea no fueron instalados según el plano;
 - (iii) ordenar a GCI como medida correctiva que dentro de diez días hábiles de notificada la resolución, entregue a la señora Urbina un departamento que cuente con las especificaciones ofrecidas. Es decir, con tres dormitorios, con accesorios de las marcas ofrecidas, con un cuarto y baño de servicio ubicados de acuerdo al plano del edificio y, en caso ello



- no sea posible, devuelva a la denunciante el íntegro del importe pagado por el departamento;
- (iv) sancionar a GCI con una multa de: (a) 4 UIT por infracción del artículo 8°, en cuanto al número de dormitorios del departamento; (b) 4 UIT por infracción del artículo 20°, en cuanto al hecho de publicitar el departamento con un número de dormitorios errado; (c) 1 UIT por infracción del artículo 8°, en cuanto a la idoneidad de los accesorios del departamento; y, (d) 1 UIT por infracción del artículo 8°, en cuanto a la ubicación del dormitorio y baño de servicio; y,
 - (v) condenar a GCI al pago de las costas y costos del procedimiento.
4. El 15 de marzo de 2010, GCI apeló la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL alegando lo siguiente:
- (i) Entregó a la señora Urbina un departamento con tres dormitorios, conforme fue ofrecido en el contrato y en la publicidad. El problema se generó porque al revisar el plano del edificio, la denunciante se percató que sólo figuraban dos dormitorios y un escritorio, lo que la motivó a pensar que sus expectativas habían sido burladas;
 - (ii) el cambio de denominación de dormitorio por escritorio no implica que no haya cumplido con entregar el departamento en las condiciones ofrecidas, pues el ambiente en mención cumple con la finalidad de un dormitorio;
 - (iii) la Comisión no cumplió con su deber de motivación y consecuentemente afectó el debido procedimiento, ya que no se pronunció sobre el ambiente denominado escritorio, que califica como el tercer dormitorio;
 - (iv) la Comisión se equivocó al considerar que su empresa se comprometió a instalar accesorios de una marca definida, pues no ofreció nada similar, no obrando ello en ningún documento. Si bien sólo trabaja con productos “Eurolux”, esto no equivale a afirmar que se trate de productos de mala calidad, ya que de considerarlo así, la Comisión está afectando la imagen de dicha empresa;
 - (v) el dormitorio y baño de servicio fueron correctamente ubicados en la azotea del edificio, no habiendo propietario alguno -salvo la señora Urbina- que haya cuestionado la referida ubicación; y,
 - (vi) atendiendo a las consideraciones expuestas, la medida correctiva, la sanción y la condena de costas y costos, no se ajustaron a los hechos y al ordenamiento jurídico, por lo que no cabe su cumplimiento.
5. El 9 de julio de 2010, la señora Urbina presentó un escrito en el que agregó que en la Oficina Registral de La Libertad el departamento fue inscrito con dos dormitorios y no tres, lo cual corroboraba el sentido de su denuncia. De igual manera, el 12 de noviembre de 2010 la denunciante solicitó que se le conceda el uso de la palabra y adjuntó al expediente fotografías y un video



para evidenciar los desperfectos que se han venido presentando en el inmueble desde que lo ocupó.

6. Finalmente, el 14 de abril de 2011 se llevó a cabo una audiencia de informe oral contando con la participación de la señora Urbina.

ANÁLISIS

Sobre la ampliación de denuncia

7. Conforme al artículo 428° del Código Procesal Civil³, de aplicación supletoria al procedimiento administrativo⁴, el denunciante puede incluir mayores extremos a su denuncia hasta el momento anterior en que se corra traslado de la misma al proveedor denunciado.
8. La señora Urbina ha adjuntado al expediente una serie de fotografías y un video que dan cuenta de desperfectos adicionales que se habrían estado presentando en el departamento desde que lo ocupó. No obstante, tales desperfectos han sido alegados por la denunciante en una etapa posterior a la notificación de su denuncia, a la presentación de los descargos de GCI e, incluso, a la emisión de la resolución final de la primera instancia. Por lo tanto, califican como una ampliación de denuncia que no puede ser valorada por la Sala al momento de emitir su pronunciamiento, siendo necesario declarar su improcedencia.

Sobre la imputación de cargos

9. De acuerdo a lo establecido en el artículo 145° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, corresponde a la autoridad administrativa encausar de oficio el procedimiento⁵. Asimismo, el artículo 234° de la norma en mención señala que para el ejercicio de la potestad

³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428°.-** El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada.

Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte.

Igual derechos de modificación y ampliación tiene el demandado que formula reconvencción.

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Primera Disposición Final.-** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 145°.- Impulso del procedimiento.-** 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; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.



sancionadora se requiere obligatoriamente que la resolución que da inicio al trámite del procedimiento contenga la calificación de las infracciones que los hechos que se imputen al administrado a título de cargo pueden constituir⁶.

10. La Comisión tipificó el hecho que GCI haya vendido un departamento con un número de dormitorios distinto al ofrecido como una presunta vulneración de los artículos 8° y 20° de la Ley de Protección al Consumidor.
11. El artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁷. Por su parte, el artículo 20° de la norma en mención dispone que las condiciones y garantías ofrecidas en la publicidad dan lugar a obligaciones de los proveedores que son exigibles por los consumidores aun cuando no figuren en el contrato celebrado entre las partes o en el comprobante de pago entregado⁸.
12. La Sala considera que la prestación del servicio de construcción en condiciones distintas a las ofrecidas, sea a través de la publicidad o directamente de la empresa (mediante el contrato, la memoria descriptiva, etc.), tiene relación con el deber de idoneidad como una única infracción que subsume el supuesto contemplado en el artículo 20° de la Ley de Protección al Consumidor. Ello, pues sólo se podrá verificar la existencia de una infracción al referido deber de idoneidad en tanto se acredite que el servicio prestado a los denunciantes fue distinto al ofrecido mediante avisos publicitarios u otros medios, y el efectivamente contratado por ellos.
13. De lo anterior se desprende que el artículo 20° de la Ley de Protección al Consumidor no constituye un tipo infractor independiente, sino que dota de

⁶ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 234°.- Caracteres del procedimiento sancionador.-** Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

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

(...)

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 8°.-** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 20°.-** La oferta, promoción y publicidad de los productos o servicios se ajustará a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad. Su contenido, las características y funciones propias de cada producto y las condiciones y garantías ofrecidas, dan lugar a obligaciones de los proveedores que serán exigibles por los consumidores o usuarios, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.



contenido al análisis de idoneidad en la prestación de un producto o servicio cuando medie la existencia de una publicidad que dio lugar a la relación de consumo entre consumidor y proveedor.

14. Por consiguiente, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL, en el extremo que sancionó el hecho denunciado como infracción al artículo 20° de la Ley de Protección al Consumidor, ordenando la conclusión del procedimiento en dicho extremo y dejando subsistente la resolución recurrida únicamente respecto de la infracción al deber de idoneidad.

Sobre el número de dormitorios del departamento

15. La señora Urbina denunció que GCI le vendió un departamento indicándole que éste contaba con tres amplios dormitorios, cuando en realidad únicamente tenía dos dormitorios y un escritorio.
16. En atención al deber de idoneidad que le asiste a todo proveedor, un consumidor esperaría que tratándose de la comercialización de bienes inmuebles a futuro, el inmueble que le es vendido cuente -al momento de la entrega- con todas las condiciones y características ofrecidas -en los documentos contractuales, en los volantes informativos, en la publicidad, etc.- respecto al diseño, dimensión, distribución, número de ambientes, entre otros. De lo contrario, vería afectada la legítima expectativa que se habría creado al adquirir el inmueble.
17. Obran en el expediente, el contrato preparatorio celebrado entre la señora Urbina y GCI, la addenda de dicho contrato, la memoria descriptiva del edificio, las fotografías del banner publicitario y de un volante publicitario; y, finalmente, las impresiones de la página web de GCI®, de cuya lectura y revisión se aprecia que la empresa denunciada ofreció expresamente a la señora Urbina que el inmueble materia de la compra venta contaría con un total de tres dormitorios.
18. Si bien en sus descargos GCI alegó que el contrato preparatorio que suscribió con la denunciante contenía los lineamientos generales del contrato definitivo, siendo posible su variación, tal situación no desvirtúa su responsabilidad en este caso. Ello, toda vez que de haber efectuado una modificación sustancial respecto de las características del inmueble, como lo es el número de dormitorios, tal situación debió ser clara, expresa y oportunamente comunicada a la denunciante. Máxime si ello califica como información relevante que incide en la decisión de compra de un bien

⁹ Ver fojas 9-11 y 41-49 del expediente.



inmueble. No obstante, GCI no cumplió con dicha medida pues únicamente señaló en el contrato definitivo que el bien materia de compra venta estaba descrito en el Anteproyecto de Arquitectura y que el área y linderos del mismo eran conocidos y aceptados por la señora Urbina.

19. GCI también indicó que la señora Urbina mostró su conformidad con el diseño y características del inmueble al suscribir el acta de entrega del mismo, luego de una exhaustiva revisión¹⁰. Al respecto, se debe señalar que cuando la denunciante recibió el departamento, efectivamente constató la presencia de tres ambientes que consideró como los tres dormitorios ofrecidos. Sin embargo, dada las dimensiones de uno de los ambientes en mención acudió a la Municipalidad y tomó conocimiento que el departamento no estaba conformado por tres dormitorios, sino por dos dormitorios y un escritorio.
20. De esta manera, el hecho que la señora Urbina haya suscrito el acta de entrega del inmueble no demuestra que haya constatado en dicho momento y sin lugar a cuestionamientos posteriores -como estipuló GCI expresamente en el documento bajo comentario- que el mismo era idóneo y que coincidía con las características que inicialmente le fueron ofrecidas.
21. Cabe resaltar que en su escrito de apelación GCI ha variado sustancialmente los argumentos de su defensa y ha precisado que sí cumplió con entregar a la denunciante un departamento de tres dormitorios. Así, agregó que el problema en este caso únicamente se debió a un error en el plano respecto a la denominación del ambiente, ya que se consignó “escritorio” en lugar de “dormitorio”. Situación que no implicó un incumplimiento de su parte pues el ambiente en mención cumple con la finalidad de un dormitorio.
22. No obstante, GCI no ha presentado medio probatorio alguno que permita a esta instancia tener la certeza que el citado ambiente realmente cumple con la finalidad para la que fue ofrecido; es decir, para ser utilizado como un dormitorio¹¹. Sobre el particular, la Norma A.010 del Reglamento Nacional de Edificaciones establece que las dimensiones de los ambientes serán aquellas que permitan la circulación y el amoblamiento requerido para la función propuesta¹². Por lo tanto, GCI tenía a su cargo la tarea de acreditar que en el

¹⁰ Ver foja 33 del expediente.

¹¹ Ver fojas 16 al 37 del expediente.

¹² **REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES. TÍTULO III.1. ARQUITECTURA. NORMA A.010. CONDICIONES GENERALES DE DISEÑO. CAPÍTULO IV. DIMENSIONES MÍNIMAS DE LOS AMBIENTES.**

Artículo 21º.- Las dimensiones, área y volumen de los ambientes de las edificaciones deben ser necesarias para:

- a) Realizar las funciones para las que son destinados.
- b) Albergar el número de personas propuesto para realizar dichas funciones.
- c) Tener el volumen de aire requerido por ocupante y garantizar su renovación natural o artificial.
- d) Permitir la circulación de las personas así como su evacuación en casos de emergencia.



cuestionado ambiente podía colocarse el equipamiento mobiliario mínimo correspondiente a un dormitorio (closet, cama, entre otros), lo que sin embargo no cumplió.

23. En atención a las consideraciones expuestas, ha quedado acreditado que GCI incurrió en la conducta infractora evaluada en este extremo de la resolución. Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL que declaró fundada la denuncia contra GCI por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.

Sobre los accesorios del departamento

24. La señora Urbina indicó que el departamento le fue entregado con acabados de mala calidad; motivo por el cual, luego de diez meses de vida útil, ya no funcionaban.
25. Al emitir el admisorio de la denuncia, la Comisión tomó en cuenta que el cuestionamiento de la denunciante estaba referido al mal funcionamiento de los accesorios instalados. No obstante, en su pronunciamiento final estimó que tal cuestionamiento versaba sobre el hecho que GCI no cumplió con colocar en el departamento de la señora Urbina los accesorios de la marca que le fueron inicialmente ofrecidos.
26. Como se puede apreciar, la Comisión varió significativamente el sentido de la conducta infractora imputada a GCI, vulnerando así el Principio de Congruencia Procesal, según el cual la autoridad administrativa únicamente debe pronunciarse sobre las peticiones formuladas por el administrado, sin existir la posibilidad de variar tal situación durante el desarrollo del procedimiento¹³.
27. Cabe agregar que con esta situación también se ha afectado el Principio del Debido Procedimiento¹⁴ y el derecho de defensa que le asiste a todo

-
- e) Distribuir el mobiliario o equipamiento previsto.
f) Contar con iluminación suficiente.

¹³ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 187°.- Contenido de la resolución.**

(...)

187.2. En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

¹⁴ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV del Título Preliminar.- 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 todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus



administrado, toda vez que GCI ha sido sancionada por una conducta que no le fue inicialmente imputada, sin tener la posibilidad de desvirtuarla durante la tramitación del procedimiento. Situación que evidencia un vicio de nulidad parcial del acto administrativo impugnado.

28. En consecuencia, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL y requerir a la primera instancia que emita un nuevo pronunciamiento sobre el particular, con arreglo a las observaciones señaladas en la presente resolución.

Sobre la ubicación del dormitorio y baño de servicio

29. La señora Urbina también señaló en su denuncia que el dormitorio y el baño de servicio de la azotea fueron ubicados al lado del ducto que permite la ventilación de los servicios higiénicos del edificio, situación que no se condice con el plano del edificio y que generó que ambos ambientes fueran contaminados con los olores emanados de los servicios higiénicos.
30. En su escrito de apelación, GCI ha indicado que el dormitorio y el baño de servicio fueron correctamente ubicados en la azotea del edificio. Prueba de ello, es que ningún propietario -salvo la señora Urbina- ha cuestionado la referida ubicación.
31. Obra en autos una serie de fotografías presentadas por la señora Urbina que muestran un cuarto y baño de servicio que se encuentran próximos a un ducto¹⁵. Si bien estas fotografías no han sido objetadas por GCI, es preciso señalar que las mismas no son idóneas para generar certeza a esta instancia respecto a la contaminación alegada por la denunciante. Asimismo, de la revisión del plano que se encuentra en el expediente¹⁶, esta instancia estima que el mismo presenta información técnica que no permite determinar cuál fue la distribución del cuarto y baño de servicio que fue ofrecida por GCI.
32. Por lo tanto, a fin de dilucidar la realidad de los hechos y proceder a resolver el caso, la Comisión debió llevar a cabo una constatación *in situ* y, a su vez, requerir el apoyo de un perito especialista en la materia que revisara el plano de la referencia, de modo que pudiera explicarlo motivadamente, residiendo

argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

¹⁵ Ver foja 16 del expediente.

¹⁶ Ver foja 30 del expediente.



en esta explicación técnica su aporte para la resolución del conflicto de intereses¹⁷.

33. Considerando que la primera instancia emitió su pronunciamiento final sin observar estas actuaciones previas y, consecuentemente, sin verificar de manera plena los hechos en los cuales fundamentó su decisión, vició de nulidad parcial el acto administrativo impugnado.
34. En consecuencia, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL y requerir a la primera instancia que emita un nuevo pronunciamiento sobre el particular, con arreglo a las observaciones señaladas en la presente resolución.

Sobre la medida correctiva

35. En la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL, la Comisión ordenó como medida correctiva a GCI que dentro de los diez días hábiles de notificada la resolución, cumpla con entregar a la señora Urbina un departamento que cuente con las especificaciones ofrecidas; es decir: con tres dormitorios, con accesorios de las marcas ofrecidas y, con un cuarto y baño de servicio ubicados de acuerdo a lo que dicta el plano del edificio; siendo que de no ser posible ello, devuelva a la denunciante el íntegro del importe pagado por el departamento.
36. Toda vez que la Sala ha declarado la nulidad de los extremos referidos a la mala calidad de los accesorios del departamento y a la ubicación del cuarto y baño de servicio, resulta necesario adecuar la medida correctiva atendiendo a estas consideraciones.
37. Por lo tanto, corresponde revocar la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL en el extremo que ordenó a GCI la medida correctiva antes citada y se le ordena como medida correctiva que, dentro de diez días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con entregar a la señora Urbina un departamento que cuente con las especificaciones ofrecidas a satisfacción de la denunciante; es decir, con tres dormitorios. De no ser posible lo indicado, se le ordena a GCI que devuelva a la denunciante el íntegro del importe

¹⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 262°.-** La pericia procede cuando la presentación de los hechos controvertidos requiere de conocimientos especiales de naturaleza científica, tecnológica, artística u otra análoga.

La explicación que sobre determinados hechos dan los peritos a través de dictámenes tiene como propósito incorporar al proceso hechos que antes de la práctica del medio probatorio no eran conocidos y que simplemente eran afirmaciones. **CARRIÓN LUGO, Jorge.** Tratado de Derecho Procesal Civil. Lima. Editora Jurídica Grijley. 2001. Volumen II, p. 107.



pagado por el departamento, más los intereses legales o convencionales correspondientes¹⁸.

38. No obstante, considerando que los dos extremos declarados nulos por esta Sala presentan una estrecha vinculación con la medida correctiva dictada, en tanto pueden representar mayores exigencias a cargo de GCI respecto de las características del inmueble a ser entregado a la señora Urbina, esta Sala invoca a la primera instancia a que realice todas las acciones que conduzcan a una pronta resolución de tales extremos a fin de no propiciar un mayor perjuicio y/o afectación en los derechos que le asisten a la señora Urbina, en su calidad de consumidora.

Sobre la graduación de la sanción

39. En la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL, la Comisión sancionó a GCI con una multa de: (a) 4 UIT por infracción del artículo 8°, en cuanto al número de dormitorios del departamento; (b) 4 UIT por infracción del artículo 20°, en cuanto al hecho de publicitar el departamento con un número de dormitorios errado; (c) 1 UIT por infracción del artículo 8°, en cuanto a la idoneidad de los accesorios del departamento; y, (d) 1 UIT por infracción del artículo 8°, en cuanto a la ubicación del dormitorio y baño de servicio.
40. Tomando en cuenta que la Sala sólo ha confirmado el primer extremo de la citada resolución, haciendo incluso la precisión que el mismo está enmarcado en una infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor y no en una infracción del artículo 20° de la norma en mención; y, a su vez, que ha declarado la nulidad de los siguientes dos extremos denunciados por la señora Urbina, es necesario adecuar la sanción impuesta a GCI.
41. En atención a lo expuesto, corresponde dejar sin efectos la multa de 4 UIT por infracción del artículo 20°; la multa de 1 UIT por infracción del artículo 8°, en cuanto a la idoneidad de los accesorios del departamento; y, la multa de 1 UIT por infracción del artículo 8°, en cuanto a la ubicación del dormitorio y baño de servicio. Ello, sin perjuicio de mantener subsistente la multa de 4 UIT por infracción del artículo 8°, en cuanto al número de dormitorios del departamento.

¹⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 31°.-** Los consumidores tendrán derecho, alternativamente, a la reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio o a la reparación del bien; o, a la devolución de la cantidad pagada, en los siguientes casos: (...) De devolverse el monto pagado, deberá tomarse como base el valor del producto o servicio al momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor al momento de la devolución, se deberá restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagarán los intereses legales, o convencionales si los hubiera.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor, publicado el 26 de junio de 2008).



42. Por lo tanto, corresponde revocar la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL en el extremo que sancionó a GCI con una multa total de 10 UIT y, reformándola, imponerle una multa de 4 UIT.

Sobre las costas y costos del procedimiento

43. En la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL, la Comisión condenó a GCI al pago de las costas y costos del procedimiento.
44. Considerando que en la presente resolución ha quedado acreditado que GCI sí incurrió en una conducta infractora, materializada en no haber entregado un departamento con el número de dormitorios ofrecido, corresponde confirmar la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL, en el extremo que condenó a GCI al pago de las costas y costos del procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL del 26 de febrero de 2010, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en el extremo que declaró fundada la denuncia de la señora Irma Urbina Castillo contra Grupo Constructor e Inmobiliario S.A.C. por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, al haberse acreditado que no cumplió con entregar un departamento con el número de dormitorios ofrecido. Asimismo se declara la nulidad parcial de la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL, en el extremo que consideró que la citada conducta constituía también una infracción del artículo 20° de la Ley de Protección al Consumidor y emitió una sanción sobre el particular.

SEGUNDO: Declarar la nulidad de la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL, en el extremo que declaró fundada la denuncia de la señora Irma Urbina Castillo contra Grupo Constructor e Inmobiliario S.A.C. por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, respecto a: (i) los accesorios del departamento; y, (ii) el dormitorio y baño de servicio de la azotea. Consecuentemente, requerir a la primera instancia que emita un nuevo pronunciamiento sobre dichos extremos, con arreglo a las observaciones señaladas en la presente resolución.

TERCERO: Revocar la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL, en el extremo de la medida correctiva ordenada y, consecuentemente, ordenar a Grupo Constructor e Inmobiliario S.A.C. como medida correctiva que, dentro de diez días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con entregar a la señora Irma Urbina Castillo un departamento que cuente con las especificaciones ofrecidas a satisfacción de la denunciante; es decir, con tres dormitorios. De no ser posible lo indicado, se le ordena a Grupo Constructor e Inmobiliario S.A.C. que devuelva a la



denunciante el íntegro del importe pagado por el departamento, más los intereses legales o convencionales correspondientes.

CUARTO: Revocar la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL, en el extremo que sancionó a Grupo Constructor e Inmobiliario S.A.C. con una multa total de 10 UIT y, reformándola, imponerle una multa de 4 UIT, por la infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, al no haber entregado un departamento con el número de dormitorios ofrecido.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0225-2010/INDECOPI-LAL, en el extremo que condenó a Grupo Constructor e Inmobiliario S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Oscar Darío Arrús Olivera, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente