



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : LENER RUBÉN LARICO FLORES
DENUNCIADA : CONSTRUCTORA DIAMONT S.A.C.
MATERIA : IDONEIDAD
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Constructora Diamont S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar al denunciante el inmueble que adquirió en el plazo acordado.*

Asimismo, se confirma la resolución impugnada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Constructora Diamont S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el inmueble adquirido por el denunciante no contaba con: (a) servicio de agua potable; (b) servicio de desagüe; (c) servicio de luz y alumbrado público; (d) pista de pavimento flexible; y, (e) áreas de recreación.

De otro lado, se revoca la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Constructora Diamont S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara infundada la misma, en la medida que el pago adicional ascendente a S/. 1 748,50 efectuado por el denunciante obedeció a un acuerdo arribado por las partes.

Finalmente, se confirma la resolución impugnada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Constructora Diamont S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que cobró al denunciante un monto mayor por precio de venta del inmueble.

SANCIONES:

- **1 UIT, por la falta de entrega del inmueble en la fecha pactada**
- **1 UIT, por la falta de servicio de agua potable**
- **1 UIT, por la falta de servicio de desagüe**
- **1 UIT, por la falta de servicio de luz y alumbrado público**
- **1 UIT, por la falta de pistas de pavimento flexible**
- **1 UIT, por la falta de áreas de recreación**
- **3 UIT, por el cobro en exceso por el precio de venta del inmueble**

Lima, 29 de abril de 2015

ANTECEDENTES



1. El 15 de abril de 2014, el señor Lener Rubén Larico Flores (en adelante, el señor Larico) presentó una denuncia contra Constructora Diamont S.A.C.¹ (en adelante, la Inmobiliaria) por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) argumentando lo siguiente:
 - i. Luego de ser beneficiado con el bono familiar habitacional del programa “Techo Propio” ofrecido por el Fondo Mi Vivienda por la suma ascendente a S/. 18 500,00, decidió adquirir de la denunciada el inmueble ubicado en Mz. E, Lt. 18 de la Residencial Villa Médica Juliaca pactando que el valor de dicho inmueble sería de S/. 44 400,00, precio que sería cancelado de la siguiente manera:
 - a) **S/. 25 900,00** pagados por el comprador a la Inmobiliaria mediante financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juntos por el Desarrollo Limitada; y,
 - b) **S/. 18 500,00** a través del bono familiar habitacional;
 - ii. sin embargo, posteriormente la Inmobiliaria lo presionó de manera abusiva para pagar un monto mayor al que le correspondía cancelar por concepto de precio del inmueble;
 - iii. debido a la demora en la entrega del inmueble, mediante acta del 17 de julio de 2013, la Junta de Propietarios de la Residencial Villa Médica Juliaca (a través de su representante el señor Benito Wilfredo Pari Vilca) acordó con la Inmobiliaria que la fecha final de entrega de las viviendas sería el 31 de octubre de 2013 y, además, por la presión de esta se comprometió a cancelar S/. 1 748,50 por concepto de obras adicionales en el inmueble;
 - iv. pese a que no se observaban avances en la construcción de la vivienda, el 6 de setiembre de 2013, la denunciada se comprometió nuevamente a realizar la entrega como máximo de los inmuebles el 31 de octubre de 2013;
 - v. finalmente, la denunciada realizó la entrega del inmueble fuera del plazo acordado en condiciones precarias, pues el mismo no contaba con los siguientes servicios: agua potable, desagüe, electricidad, alumbramiento público, pistas de pavimento flexible y áreas de recreación.

¹ Con RUC: 20448083587, con domicilio ubicado en Av. Marañón Mz. H, Lt. 6, Urb. Asociación Pro Viv Las Américas (A dos cuadras de Backus edificio), Juliaca, San Román, Puno. Información obtenida de: <http://www.sunat.gob.pe>



2. En su defensa, la Inmobiliaria señaló lo siguiente:
 - i. Las controversias generadas por el presunto incumplimiento de obligaciones acordadas en el marco de un contrato civil eran competencia exclusiva del Poder Judicial, por lo que el Indecopi no podía tomar conocimiento de los hechos denunciados en el presente caso;
 - ii. sin perjuicio de ello, en relación a la falta de entrega del inmueble resultaba conveniente señalar que la vivienda del denunciante formaba parte de un proyecto inmobiliario, por lo que habían acordado con todos los propietarios que la entrega de las viviendas se concretaría una vez que el proyecto se encontrara concluido en su totalidad. No obstante, se retrasó la entrega de los inmuebles debido a que no todos los propietarios habían cumplido con su obligación de cancelar los pagos correspondientes conforme al cronograma acordado;
 - iii. el denunciante tenía pleno conocimiento de que los servicios de agua, desagüe, luz eléctrica y alumbrado público estaban en trámite, lo cual se encontraba fuera de su esfera de responsabilidad; y,
 - iv. finalmente, en relación con los pagos adicionales realizados por el denunciante, estos obedecían a un acuerdo arribado entre las partes por las obras efectuadas a su inmueble.

3. Mediante Resolución 0258-2014/CPC-INDECOPI-PUN del 1 de octubre de 2014, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente el pronunciamiento:
 - i. Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar el inmueble al denunciante en el plazo acordado, pese a haber recibido el total del precio convenido por el valor del inmueble;
 - ii. declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el inmueble adquirido por el denunciante no contaba con: (a) servicio de agua potable; (b) servicio de desagüe; (c) servicio de luz y alumbrado público; (d) pista de pavimento flexible; y, (e) áreas de recreación;
 - iii. declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que recibió como pago adicional la suma de S/. 1 748,50 por gastos adicionales al precio de venta del inmueble;
 - iv. declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que



- cobró al denunciante un monto mayor al pactado en la Escritura Pública de Compraventa respecto al precio de venta del inmueble;
- v. ordenó a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva, que cumpla con: (a) entregar al denunciante la vivienda con los servicios básicos de agua, desagüe, energía eléctrica, pistas asfaltadas y construcción de los parques, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; (b) abstenerse a futuro de realizar cobros indebidos por conceptos que no han sido previamente informados ni aceptados expresamente por los consumidores, así como tampoco hacer uso de métodos comerciales coercitivos; (c) devolver al señor Larico la suma indebidamente cobrada por concepto de gastos adicionales que figuran en el recibo N° 001006, excepto los que se estipulan en la Escritura Pública de Compraventa 5329; y, (d) devolver todo monto que haya recibido por encima de los S/. 25 900,00, lo cual deberá sustentar ante la Administración mediante una liquidación;
 - vi. sancionó a la Inmobiliaria con una multa de 12 UIT, desglosados de la siguiente manera: (a) 3 UIT, por falta de entrega del inmueble en la fecha pactada; (b) 1 UIT, por falta de servicio de agua potable; (c) 1 UIT, por falta del servicio de desagüe; (d) 1 UIT, por falta del servicio de luz y alumbrado público; (e) 1 UIT, por la falta de pista de pavimento flexible; (f) 1 UIT, por falta de áreas de recreación; (g) 1 UIT, por el cobro indebido de gastos adicionales ascendentes a S/. 1 748,50; y, (h) 3 UIT, por el cobro en exceso por el precio de venta del inmueble; y,
 - vii. finalmente, condenó a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento.
4. El 21 de octubre de 2014, la Inmobiliaria apeló la Resolución 0258-2014/CPC-INDECOPI-PUN, manifestando lo siguiente:
- i. Solicitó la nulidad de la resolución apelada por vulneración del principio de congruencia, toda vez que la Comisión no emitió un pronunciamiento respecto a su argumento de defensa referido a que el Indecopi no era el órgano competente para tomar conocimiento sobre los hechos denunciados en el presente caso;
 - ii. mediante Escritura Pública de Compraventa 5329, acordó con el denunciante que, para efectos de cualquier controversia que se genere con motivo de la celebración y ejecución del contrato, se sometían a la competencia territorial de los jueces y tribunales de la ciudad de Juliaca;
 - iii. sin perjuicio de ello, a través de una minuta de compraventa de fecha 9 de abril de 2010 acordó con el denunciante incrementar el valor original



del inmueble en atención a especificaciones técnicas que deseaba efectuar en su vivienda; y,

- iv. de igual manera, mediante acta del 17 de julio de 2013 se pactó el cobro de un monto adicional ascendente a S/. 1 748,50 para la realización de trabajos adicionales.

5. Mediante escrito presentado el 4 de febrero de 2015, la Inmobiliaria solicitó hacer uso de la palabra.

ANÁLISIS

Cuestión previa

(i) Sobre la solicitud de audiencia de informe oral

6. Mediante escrito presentado el 4 de febrero de 2015, la Inmobiliaria solicitó hacer uso de la palabra. Al respecto, cabe señalar que el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, dispositivo que se encuentra dentro del procedimiento administrativo previsto en su Título V, aplicable a los órganos funcionales del Indecopi, señala que quedará a criterio del órgano resolutorio convocar o denegar la solicitud para la actuación del informe oral².
7. En el presente caso, la Sala considera que cuenta con elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento sobre la materia controvertida en el procedimiento. Además, en la solicitud de informe oral la Inmobiliaria no ha referido la necesidad de presentar ante la Sala nuevos elementos de juicio para la resolución del caso que justifique la programación de una audiencia de informe oral.
8. A mayor abundamiento, cabe precisar que en la audiencia de informe oral llevada a cabo ante esta Sala el 11 de febrero de 2015 en el marco de otros procedimientos seguidos contra la Inmobiliaria, por viviendas ubicadas en el mismo proyecto inmobiliario que el que es materia del presente procedimiento (Residencial Villa Médica Juliaca), dicha administrada se refirió y expuso sobre la presunta falta del servicio de agua potable, servicio

² **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 la decisión debidamente fundamentada.

(...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.



de desagüe, servicio de luz y alumbrado público, pista de pavimento flexible y áreas de recreación, en el referido proyecto.

9. Por las razones expuestas, corresponde denegar el uso de la palabra solicitada por la denunciada.

(ii) Sobre la presunta vulneración del principio de congruencia

10. El principio de congruencia se sustenta en el deber de la Administración de emitir pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados. Este principio se condice con lo expuesto en el numeral 4 del artículo 5° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, según el cual el contenido del acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados.

11. En su recurso de apelación, la Inmobiliaria solicitó la nulidad de la resolución apelada por vulneración del principio de congruencia, toda vez que la Comisión no emitió un pronunciamiento respecto a su argumento de defensa referido a que el Indecopi no era el órgano competente para tomar conocimiento sobre los hechos denunciados en el presente caso.

12. Sobre el particular, resulta pertinente citar la Resolución 258-2014/CPC-INDECOPI-PUN, en la cual la Comisión señaló lo siguiente³:

“Mediante escrito de fecha 22 de mayo de 2014, la denunciada cuestiona la competencia en dos extremos:

*(i) Que el Indecopi no sería competente para conocer los hechos materia de denuncia, aduciendo que los hechos controvertidos dilucidados en el presente procedimiento pertenecen a una relación bilateral del ámbito civil.
(...)*

(...) siendo que en una relación de consumo, se puede materializar por diversos instrumentos (contratos) y que estos pueden ser de diversas modalidades y naturalezas (como en el presente caso, que reviste una forma establecida en el Código Civil), esta Comisión no considera como justificación válida para abstenerse de conocer el presente caso, que el contrato por el cual se encuentra vinculada con el denunciante sea de

³ En el folio 111 del expediente.



naturaleza civil, en tanto de los documentos que obran en el expediente se evidencia una relación de consumo.”

13. Contrariamente a lo señalado por la Inmobiliaria, de la revisión de la citada resolución, se aprecia que la Comisión sí se pronunció respecto a su argumento de defensa referido a que el Indecopi carecía de competencia para tomar conocimiento sobre los hechos denunciados en el presente caso, por lo que no se verifica la vulneración del principio de congruencia alegado por la denunciada en la Resolución 258-2014/CPC-INDECOPI-PUN y, en consecuencia, corresponde desestimar el pedido de nulidad formulado por la Inmobiliaria.

(iii) Sobre la competencia del Indecopi

14. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú, el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios⁴. En vía de desarrollo constitucional, el Código reconoce una serie de derechos a favor de los consumidores y, como correlato, establece una serie de deberes a cargo de los proveedores, determinando que la Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones de la referida norma, así como para imponer las respectivas sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas, salvo disposición legal expresa que deniegue su competencia⁵. Asimismo, dicha competencia es reconocida a la Sala como segunda instancia administrativa⁶.
15. En su recurso de apelación, la Inmobiliaria cuestionó la competencia del Indecopi señalando que, mediante Escritura Pública de Compraventa 5329,

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.-** 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.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 14°.- Funciones de las Salas del Tribunal.-** 14.1 Las Salas del Tribunal tienen las siguientes funciones:
a) Conocer y resolver en segunda y última instancia administrativa las apelaciones interpuestas contra los actos que ponen fin a la instancia, causen indefensión o determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento, emitidos por Comisiones, Secretarías Técnicas o Directores de la Propiedad Intelectual, según corresponda. En tal sentido, podrán conocer y resolver sobre la imposición de multas por la realización de infracciones administrativas o multas coercitivas por el incumplimiento de resoluciones finales, de medidas cautelares, preventivas o correctivas, de acuerdos conciliatorios y de pagos de costas y costos; así como sobre el dictado de mandatos o la adopción de medidas cautelares, correctivas o complementarias.



acordó con el denunciante que, para efectos de solucionar cualquier controversia que se genere con motivo de la celebración y ejecución del contrato, se sometían a la competencia territorial de los jueces y tribunales de la ciudad de Juliaca.

16. Sobre el particular, la Sala considera que la cláusula de solución de controversias incluido en la referida escritura pública no puede ser opuesta al señor Larico con la finalidad de limitar su derecho a formular una denuncia por una posible infracción a las normas de protección al consumidor; pues lo contrario implicaría negarle la especial tutela que el Estado otorga en esta materia a todos los consumidores. Por ello, la citada cláusula incluida en la Escritura Pública de Compraventa 5329 no afecta la competencia del Indecopi para pronunciarse sobre los hechos materia de denuncia.
17. A mayor abundamiento, cabe señalar que el artículo 50° del Código considera como cláusula abusiva de ineficacia absoluta las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión y en cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente *“que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncias por infracción a las normas del presente Código”*⁷.
18. En tal sentido, corresponde desestimar el cuestionamiento de la Inmobiliaria acerca de la competencia de Indecopi para evaluar el presente caso y, en consecuencia, corresponde a esta Sala emitir un pronunciamiento de fondo sobre los hechos denunciados por el señor Larico.

Sobre el deber de idoneidad

19. El artículo 18° del Código⁸ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

(...)

g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.

⁸ **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.



- efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación.
20. Asimismo, el artículo 19° del Código⁹ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
 21. En el presente caso, el señor Larico denunció a la Inmobiliaria por las siguientes razones: (a) no habría cumplido con entregar el inmueble que adquirió en la fecha acordada; (b) su vivienda no contaba con los servicios de agua potable, servicio de desagüe, servicio de luz y alumbrado público, pista de pavimento flexible y áreas de recreación; (c) habría efectuado un cobro indebido por la suma de S/. 1 748,50 de manera adicional; y, (e) habría cobrado en exceso respecto al valor final del inmueble que adquirió.
 22. Los citados hechos denunciados por el señor Larico contra la Inmobiliaria serán detallados a continuación.
 - (i) Sobre la demora en la entrega del inmueble al denunciante
 23. El señor Larico denunció a la Inmobiliaria por haber incurrido en demora al realizar la entrega de su vivienda.
 24. La Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia contra la Inmobiliaria, pues consideró que había quedado acreditado que no cumplió con entregar al denunciante el inmueble que adquirió en el plazo acordado.
 25. En su defensa, la Inmobiliaria señaló que había acordado con todos los propietarios que la entrega de las viviendas del proyecto inmobiliario se realizaría una vez que el mismo estuviera culminado en su totalidad, siendo que la entrega de los inmuebles se retrasó debido a que no todos los propietarios habían cumplido con su obligación de cancelar los pagos correspondientes conforme al cronograma acordado.

⁹ **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.



26. Al respecto, cabe indicar que en el acta del 17 de julio de 2013¹⁰ suscrito entre la Inmobiliaria y los propietarios del proyecto inmobiliario¹¹ se acordó que: “*por acuerdo de mayoría y mutuo, se aprueba respetar el cronograma de pago previo a realizar la hipoteca legal del predio a favor de la entidad financiera*”. De ahí que el cumplimiento del cronograma de pagos por parte de los propietarios era una condición para efectuar la hipoteca legal en favor de la entidad financiera correspondiente, mas no guardaba relación con la entrega de los inmuebles.
27. Posteriormente, mediante Escritura Pública de Compraventa 5329 de fecha 6 de agosto de 2013 las partes acordaron lo siguiente¹²:

“QUINTA: ENTREGA DEL INMUEBLE.- (...) *Ambas partes dejan claramente establecido que el plazo para realizar la entrega será dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la cancelación del precio de compraventa. (...)*

(...) **CONCLUSIÓN:**

Fe de entrega.- *El VENDEDOR declara haber recibido de los compradores la cuota inicial del precio pactado descrito en el numeral V del Anexo 1, quedando pendiente el cobro del bono familiar habitacional, una vez recibido el bono familiar habitacional se efectuará la Escritura Pública de cancelación del precio.”*

28. De la revisión de la Escritura Pública previamente citada, es posible advertir que en dicho documento se pactó que la entrega de la vivienda al denunciante se realizaría diez (10) días después de que este cumpliera con efectuar el pago correspondiente por el precio del inmueble, siendo que a esa fecha (6 de agosto de 2013) se dejó constancia que el señor Larico ya había cumplido con tal obligación¹³, de allí que la Inmobiliaria se encontraba obligada a concretar la entrega de la vivienda al denunciante hasta el **16 de agosto de 2013**.

¹⁰ En el folio 36 del expediente.

¹¹ A través de su representante el señor Benito Wilfredo Pari Vilca.

¹² En el folio 25 del expediente.

¹³ En la escritura pública de compraventa se señaló que a dicha fecha el señor Larico ya había cancelado la parte del precio del inmueble que le correspondía; asimismo, cuando se suscribió la referida escritura pública, ya contaba con una carta de elegibilidad que lo hacía acreedor del Bono Familiar Habitacional, siendo que una vez que se obtiene dicho documento el importe es abonado directamente al promotor inmobiliario (denunciada), por lo que este era un aspecto que se encontraba en la esfera de la Inmobiliaria. Ello, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26° de la Resolución Ministerial 209-2012-VIVIENDA, Reglamento Operativo para Acceder al Bono Familiar Habitacional para las modalidades de Aplicación de Adquisición de Vivienda Nueva y Construcción en Sitio Propio.



29. Si bien la Inmobiliaria justificó el retraso en la entrega del inmueble al señor Larico en que no todos los propietarios habían cumplido con su obligación de cancelar los pagos correspondientes, como se aprecia en la escritura pública previamente citada (cláusula “*fe de entrega*”), el denunciante cumplió con cancelar el precio de su vivienda en su totalidad, por lo que dicho argumento carece de sustento. En todo caso, aun cuando otros propietarios no hubieran cancelado el precio del bien en su totalidad (lo cual no ha quedado acreditado) dicha situación que no puede ser oponible al señor Larico pues este suscribió un acuerdo a título personal (escritura pública) con la Inmobiliaria cancelando el precio del bien, siendo esa la única condición previa que debía cumplir para efectos de que la denunciada realice la entrega de la vivienda en la fecha antes mencionada. Por ello, carece de asidero el argumento expuesto en este sentido.
30. De otro lado, la Inmobiliaria argumentó en su defensa que el denunciante tenía pleno conocimiento de que los servicios de agua, desagüe, luz eléctrica y alumbrado público estaban en trámite, lo cual no se encontraba dentro de su esfera de responsabilidad. No obstante, de la revisión de los actuados en el presente expediente, no se advierte medio probatorio alguno que sustente dicha afirmación; verbigracia, documentos que pongan en evidencia que cumplió con las condiciones requeridas para la instalación de los servicios de agua potable, alcantarillado, alumbrado público y que, habiendo realizado tales gestiones, la demora en la implementación de los referidos servicios resultaba atribuible a las empresas que los brindan. Por tanto, en la medida que la situación descrita por la denunciada no ha sido acreditada, no corresponde amparar el presente alegato.
31. En consecuencia, dado que ha quedado acreditado el defecto alegado por el señor Larico consistente en la demora en la entrega del inmueble y en la medida que la Inmobiliaria no ha demostrado que dicho defecto no le sea imputable, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra la Inmobiliaria por infracción del artículo 19° del Código.
- (ii) Sobre la falta de servicios de agua potable, servicio de desagüe, servicio de luz y alumbrado público, pista de pavimento flexible y áreas de recreación
32. El señor Larico denunció que la vivienda que le fue entregada -de manera tardía- no contaba con los servicios de agua potable, desagüe, luz y alumbrado público, pista de pavimento flexible y áreas de recreación.
33. La Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia, pues consideró que había quedado acreditado que la vivienda del denunciante no



- contaba con los servicios antes descritos, en tanto ello había sido reconocido por la propia denunciada.
34. En este punto es conveniente precisar que en el Anexo II de la Escritura Pública 5329 se precisa cuáles eran los servicios que la Inmobiliaria se encontraba obligada a implementar en la vivienda del denunciante y en el proyecto inmobiliario, siendo estos los siguientes¹⁴:
- i. Veredas
 - ii. Pistas
 - iii. Áreas verdes y de recreación pública
 - iv. Agua potable
 - v. Desagüe
 - vi. Energía eléctrica y alumbrado público
 - vii. Telefonía
35. Si bien la Inmobiliaria señaló en su defensa que el denunciante tenía pleno conocimiento de que aquellos servicios estaban en trámite y que tal situación se encontraba fuera de su esfera de responsabilidad, ello no ha quedado debidamente acreditado, siendo que la expectativa de un consumidor que adquiere una vivienda es que esta sea entregada con los servicios básicos (agua potable y desagüe, luz y alumbrado público) y los servicios ofrecidos (pista de pavimento flexible y áreas de recreación), lo cual no ocurrió en el presente caso.
36. Cabe indicar que, en relación con la culminación de la pista de pavimento flexible y las áreas de recreación en el proyecto inmobiliario, la denunciada no ha presentado medio probatorio alguno que demuestre que la ausencia de dichos servicios se deba a una causa no atribuible a ella.
37. Por tal motivo, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra la Inmobiliaria por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que no cumplió con entregar al denunciante una vivienda con los servicios de agua potable, servicio de desagüe, servicio de luz y alumbrado público, pista de pavimento flexible y áreas de recreación.
- (iii) Sobre el cobro indebido por concepto de gastos adicionales realizado por la Inmobiliaria
38. El denunciante señaló que la Inmobiliaria le cobró de manera indebida la suma de S/. 1 748,50 por concepto de obras adicionales en el inmueble.

¹⁴ En el folio 22 del expediente.



39. La Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia, pues consideró que los cobros efectuados por concepto de instalación eléctrica, instalación de agua, construcción de murete, autoavalúo, puerta y lavatorio de ropa fueron indebidos.
40. En su apelación, la denunciada señaló que, mediante acta del 17 de julio de 2013, se pactó el cobro de un monto adicional de S/. 1 748,50 para la realización de trabajos adicionales en la vivienda del denunciante.
41. Obra en el expediente el acta de acuerdo del 17 de julio de 2013 (presentado por el señor Larico en su denuncia), a través del cual los propietarios de las viviendas que conformaban la Residencial Villa Médica Juliaca¹⁵ acordaron lo siguiente con la Inmobiliaria¹⁶:
- “(...) Previo a un debate y por acuerdo mutuo y mayoría, se acuerda cancelar la suma de S/. 1 748,50 nuevos soles hasta el 31 de julio de 2013 y firma de Escritura Pública. (...)”*
42. Como se puede apreciar, a través del citado acuerdo las partes pactaron -como una nueva obligación- que los propietarios realizarían un pago adicional de S/. 1 748,50, siendo que dicho monto incluso ya fue cancelado por el señor Larico el 23 de julio de 2013, de conformidad al Recibo N° 001006¹⁷.
43. Siendo ello así, contrariamente a lo señalado por la Comisión, independientemente de la finalidad del pago adicional, se verifica que el cobro de los S/. 1 748,50 obedecía a un acuerdo arribado con los propietarios de la Residencial Villa Médica Juliaca, siendo que el señor Larico manifestó su conformidad a través del referido documento y, posteriormente, cancelando el monto antes señalado.
44. Por tal motivo, dado que el cobro de los S/. 1 748,50 se efectuó en atención a un acuerdo celebrado por el representante de los propietarios, corresponde revocar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia en el presente extremo por presunta infracción del artículo 19° del Código y, reformándola, se declara infundada la misma, por las consideraciones antes expuestas.

¹⁵ Representados por el señor Benito Wilfredo Pari Vilca.

¹⁶ En el folio 28 del expediente.

¹⁷ En el folio 27 del expediente.



45. En consecuencia, se deja sin efecto las medidas correctivas ordenadas consistentes en cumplir con: (a) devolver de los S/. 1 748,50 a el denunciante; y, (b) abstenerse a futuro de realizar cobros indebidos por conceptos que no han sido previamente informados ni aceptados expresamente por los consumidores, así como tampoco hacer uso de métodos comerciales coercitivos. De igual manera, se deja sin efecto la multa impuesta a la Inmobiliaria en el presente extremo.
- (iv) Sobre el cobro en exceso respecto al valor final del inmueble
46. El señor Larico denunció que la Inmobiliaria había cobrado un monto mayor al que correspondía por concepto de precio del inmueble.
47. La Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia, pues consideró que había quedado acreditado que el denunciante pagó un monto mayor al acordado respecto al precio total del inmueble.
48. En este punto es conveniente resaltar que no es materia de controversia que el señor Larico efectuó un pago mayor al pactado mediante Escritura Pública de Compraventa del 6 de agosto de 2013, toda vez que si bien en dicho documento se acordó que el denunciante solo cancelaría S/. 25 900,00 por concepto del precio del inmueble, finalmente pagó la suma de S/. 38 000,00¹⁸. Ello, ha sido reconocido por la denunciada.
49. En su defensa, la Inmobiliaria indicó que, a través de una minuta de promesa de compraventa suscrita anteriormente el 9 de abril de 2010, acordó con el denunciante incrementar el valor original del inmueble en atención a las especificaciones técnicas que deseaba efectuar en su vivienda.
50. Tal como lo señaló la denunciada, obra en el expediente el documento denominado "Minuta de Promesa de Venta de Inmueble de Vivienda Terminada e Independizada"¹⁹ suscrita por ambas partes del procedimiento el **9 de abril de 2010**, en el cual se puede observar que acordaron que el precio total del inmueble sería la suma de S/. 56 000,00, siendo que solo correspondía al señor Larico cancelar S/. 38 000,00.
51. Al respecto, si bien inicialmente la Inmobiliaria y el señor Larico pactaron un monto a pagar por concepto de precio del inmueble (a través de una minuta

¹⁸ Dicho pago se efectuó de la siguiente manera: (a) S/. 33 000,00 a través del financiamiento de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Juntos Por El Desarrollo Limitada; y, (b) S/, 5 000,00 cancelados por el señor Larico al suscribir el documento denominado minuta de promesa de venta.

¹⁹ En el folio 17 del expediente.



- de promesa de venta), finalmente el **6 de agosto de 2013** se concretó la compraventa de la vivienda mediante la Escritura Pública 5329 acordándose que el **nuevo precio** por dicho inmueble sería S/. 44 400,00, siendo que el denunciante solo cancelaría la suma de S/. 25 900,00. En tal sentido, correspondía que se respete este último precio pactado por las mismas partes.
52. No obstante, como se ha verificado a lo largo del procedimiento, el señor Larico ya había cancelado S/. 38 000,00 a la Inmobiliaria, monto que supera el precio final pactado en la Escritura Pública 5329 (S/. 25 900,00), por lo que la cantidad pagada en exceso debía ser devuelta a el denunciante.
53. Si bien la Inmobiliaria argumentó que no correspondía devolverle el monto pagado en exceso al denunciante en tanto dicho aumento (en el valor del bien) se debía a la realización de una serie de obras adicionales previamente acordadas en una minuta de promesa de compraventa, de la revisión de la Escritura Pública 5329 -último documento suscrito por las partes- se aprecia que acordaron que el señor Larico solo debía pagar por precio de la vivienda la suma de S/. 25 900,00, sin advertirse que las partes hubieran pactado que realizarían obras adicionales que sustenten la variación del valor de la vivienda.
54. Siendo ello así y en virtud del precio del inmueble finalmente acordado por las partes en la Escritura Pública 5329, correspondía que sea devuelto al señor Larico cualquier monto adicional que hubiera efectuado anteriormente por tal concepto. No obstante, a la fecha, pese al tiempo transcurrido, la denunciada no ha cumplido con efectuar dicha devolución, lo cual constituye una falta de idoneidad en su actuación.
55. En consecuencia, en la medida que se ha verificado el defecto alegado por el señor Larico y dado que la denunciada no ha demostrado que dicho defecto no le sea imputable, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra la Inmobiliaria por infracción del artículos 19° del Código, en atención a los motivos antes expuestos.

Sobre las medidas correctivas y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

56. Mediante Resolución 258-2014/CPC-INDECOPI-PUN, la Comisión ordenó a la Inmobiliaria, en calidad de medidas correctivas, que cumpla con: (a) entregar al denunciante la vivienda con los servicios básicos de agua, desagüe, energía eléctrica, pistas asfaltadas y construcción de los parques, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles a partir del día siguiente de



notificada la presente resolución; (b) devolver todo monto que haya recibido por encima de los S/. 25 900,00, lo cual deberá sustentar ante la Administración mediante una liquidación. Ello, debido a que este último monto es el que únicamente correspondía pagar al denunciante por precio del inmueble.

57. Dado que los extremos referidos a la demora en la entrega del inmueble al denunciante, la falta de servicios de agua, desagüe, energía eléctrica, pistas asfaltadas y construcción de los parques y el cobro en exceso por el precio de venta del inmueble han sido confirmados ante la presente instancia y, en la medida que la Inmobiliaria no ha fundamentado su apelación respecto a las medidas correctivas ordenadas y la condena de costas y costos del procedimiento, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los referidos extremos en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁰, por lo que corresponde confirmar la resolución apelada en los extremos referidos a las medidas correctivas ordenadas y la condena al pago de costas y costos del procedimiento.
58. Sin perjuicio de lo anterior, esta Sala considera necesario indicar que, si bien no se advierte que la Inmobiliaria haya efectuado cuestionamiento alguno respecto a la medida correctiva consistente la devolución de todo monto que haya recibido por encima de los S/. 25 900,00 por concepto de precio de la vivienda, corresponde precisar que el cumplimiento de dicha medida correctiva debe realizarse en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de la notificación de la presente resolución.

Sobre la graduación de la sanción

59. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. En tal sentido, el numeral 2 del artículo 230° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece, a efectos de graduar las sanciones administrativas, el *principio de razonabilidad*, en virtud del cual las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las

²⁰ 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. (...)



normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.

60. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar²¹.
61. La Comisión sancionó a la Inmobiliaria con una multa de 11 UIT, disgregados de la siguiente manera:
- (a) 3 UIT, por la demora en la entrega del inmueble al denunciante;
 - (b) 1 UIT, por falta de servicio de agua potable;
 - (c) 1 UIT, por falta del servicio de desagüe;
 - (d) 1 UIT, por falta del servicio de luz y alumbrado público;
 - (e) 1 UIT, por la falta de pista de pavimento flexible;
 - (f) 1 UIT, por falta de áreas de recreación; y,
 - (g) 3 UIT, por el cobro en exceso por el precio de venta del inmueble.
62. Dado que el extremo referido a que no se habría entregado el inmueble adquirido por el denunciante conforme a lo establecido en la Escritura Pública de Compraventa 5329 (plazo acordado y servicios ofrecidos) y el extremo referido al cobro en exceso por el precio de venta de dicho inmueble han sido confirmados ante la presente instancia y, en la medida que la Inmobiliaria no ha fundamentado su apelación respecto a las multas impuestas y la condena de costas y costos del procedimiento, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los referidos extremos en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General²², por lo que corresponde

²¹ **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:

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.

²² **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del Acto Administrativo.-**

(...)



confirmar la resolución apelada en los extremos referidos a las multas de impuestos en los literales (b), (c), (d), (e), (f) y (g) del párrafo precedente y la condena al pago de costas y costos del procedimiento.

63. Sin perjuicio de ello, con relación a la multa de 3 UIT impuesta en el literal (a) del párrafo 62 respecto a la demora en la entrega del inmueble, si bien el denunciante se vio perjudicado por esta conducta infractora en la medida que no podía disponer de su vivienda en la fecha acordada, lo cierto es que -en el presente caso- la entrega del inmueble al señor Larico se concretó antes de que este interponga su denuncia. En consecuencia, la Sala considera que, en atención al *principio de razonabilidad* antes expuesto y sin que ello implique desnaturalizar el efecto sancionador y desincentivador de la multa respecto de la conducta infractora, corresponde revocar la resolución apelada en el extremo que sancionó a la Inmobiliaria con una multa de 3 UIT por la demora en la entrega del inmueble al denunciante y fijar la sanción en 1 UIT por infracción del artículo 19° del Código.

Acciones complementarias

64. 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 N° 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias²³.

RESUELVE:

PRIMERO: Denegar la solicitud de audiencia de informe oral formulada por Constructora Diamont S.A.C.

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. (...)

²³ **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.



SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0258-2014/CPC-INDECOPI-PUN del 1 de octubre de 2014, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Lener Rubén Larico Flores contra Constructora Diamont S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar el inmueble en el plazo acordado.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0258-2014/CPC-INDECOPI-PUN en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Lener Rubén Larico Flores contra Constructora Diamont S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el inmueble adquirido por el denunciante no contaba con: (a) servicio de agua potable; (b) servicio de desagüe; (c) servicio de luz y alumbrado público; (d) pista de pavimento flexible; y, (e) áreas de recreación.

CUARTO: Revocar la Resolución 0258-2014/CPC-INDECOPI-PUN en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Lener Rubén Larico Flores contra Constructora Diamont S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, reformándola, se declara infundada la misma, en la medida que el pago adicional ascendente a S/. 1 748,50 efectuado por el denunciante obedeció a un acuerdo arribado por las partes.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0258-2014/CPC-INDECOPI-PUN en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Lener Rubén Larico Flores contra Constructora Diamont S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que cobró al denunciante un monto mayor por precio de venta del inmueble.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0258-2014/CPC-INDECOPI-PUN en el extremo que ordenó a Constructora Diamont S.A.C., en calidad de medidas correctivas, que cumpla con: (a) entregar al denunciante la vivienda con los servicios básicos de agua, desagüe, energía eléctrica, pistas asfaltadas y construcción de los parques, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; (b) devolver todo monto que haya recibido por encima de los S/. 25 900,00, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de la notificación de la presente resolución, lo cual deberá sustentar ante la Administración mediante una liquidación.

SÉTIMO: Dejar sin efecto la Resolución 0258-2014/CPC-INDECOPI-PUN en el extremo que ordenó como medida correctiva a Constructora Diamont S.A.C que cumpla con: (a) abstenerse a futuro de realizar cobros indebidos por conceptos que no han sido previamente informados ni aceptados expresamente por los



consumidores, así como tampoco hacer uso de métodos comerciales coercitivos; y (b) devolver al denunciante la suma indebidamente cobrada por concepto de gastos adicionales que figuraba en el Recibo N° 001006.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 0258-2014/CPC-INDECOPI-PUN en el extremo que sancionó a Constructora Diamont S.A.C. con una multa de 8 UIT, disgregados de la siguiente manera: (a) 1 UIT, por falta servicio de agua potable; (b) 1 UIT, por falta del servicio de desagüe; (c) 1 UIT, por falta del servicio de luz y alumbrado público; (d) 1 UIT, por la falta de pista de pavimento flexible; (e) 1 UIT, por falta de áreas de recreación; y, (f) 3 UIT, por el cobro en exceso por el precio de venta del inmueble.

NOVENO: Revocar la Resolución 0258-2014/CPC-INDECOPI-PUN en el extremo que sancionó a Constructora Diamont S.A.C. con una multa de 3 UIT por la demora en la entrega del inmueble al denunciante y, reformándola, se impone una multa de 1 UIT a la denunciada por dicha infracción.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 0258-2014/CPC-INDECOPI-PUN en el extremo que condenó a Constructora Diamont S.A.C. al pago de costas y costos del procedimiento.

DÉCIMO PRIMERO: 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, Ana Asunción Ampuero Miranda y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente