



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - TACNA

EXP. ORPS N.º 0030-2022/PS0-INDECOPI-TAC

EXP. EN COMISIÓN N.º 0056-2022-AP/CPC-INDECOPI-TAC



RESOLUCIÓN FINAL N.º 0179-2022/INDECOPI-TAC

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA
DENUNCIANTE : WILLIAMS ROSENKRANZ SUPO TICONA
DENUNCIADO : CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA J&A S.A.C.
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

Resumen: La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, resolvió confirmar la Resolución Final N.º 0119-2022/PS0-INDECOPI-TAC del 7 de junio de 2022, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que sancionó a Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., con una multa ascendente a dos punto setenta y nueve (2.79) Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Confirmar la Resolución Final N.º 0119-2022/PS0-INDECOPI-TAC del 7 de junio de 2022, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que sancionó a Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., con una multa ascendente a tres punto cero uno (3.01) Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Sanción:

- **Dos punto setenta y nueve (2.79) Unidades Impositivas Tributarias: Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- **Tres punto cero uno (3.01) Unidades Impositivas Tributarias: Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Tacna, 16 de agosto de 2022

I. Antecedentes

1. El 10 de febrero de 2022, y con subsanación del 28 de febrero de 2022 el señor Williams Rosenkranz Supo Ticona (en adelante, el señor Supo), denunció a Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C.¹ (en adelante, la Constructora) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, el ORPS), por

¹ Razón social del administrado: Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., identificado con R.U.C. N.º 20603612095.



presunta infracción a la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

2. Mediante resolución n.º 1 del 3 de marzo de 2022 el ORPS inició procedimiento administrativo sancionador en contra de la Constructora, por presuntas infracciones al artículo 19 del Código; en tal sentido, a través de la resolución n.º 2 del 17 de marzo de 2022, se tuvo por apersonado y por señalado el domicilio procesal del citado proveedor en el presente procedimiento.
3. El 7 de junio de 2022 el ORPS emitió la Resolución Final N.º 0119-2022/PS0-INDECOPI-TAC, la cual fue impugnada por la Constructora.
4. Posteriormente, mediante resolución n.º 1 del 12 de julio de 2022, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, la Secretaría Técnica), se admitió a trámite el expediente en apelación; y, se informó a las partes que el expediente sería puesto en conocimiento y evaluación de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, la Comisión), vencido el plazo concedido para la formulación de sus observaciones.
5. A través de la resolución n.º 2 del 22 de julio de 2022, la Secretaría Técnica agregó al procedimiento el escrito remitido vía web el 19 de julio de 2022 por el señor Supo; seguidamente con resolución n.º 3 del 5 de agosto de 2022 se agregó los escritos remitidos vía web el 21 y 26 de julio de 2022 por la Constructora; asimismo, con resolución n.º 4 del 15 de agosto de 2022 se agregó el escrito remitido vía web el 12 de agosto de 2022 por el señor Supo; y, se informó que el procedimiento sería puesto en conocimiento de la Comisión.

II. Análisis

2.1 Sobre el deber de idoneidad

6. La Constitución Política en su artículo 65° ha establecido un derrotero jurídico binario que obliga al Estado a desplegar determinadas conductas en protección de los derechos de los consumidores², todo ello en concordancia con el modelo de economía social de mercado adoptado³, por tanto, es posible afirmar que la protección a los consumidores no es algo nimio para el Estado, sino que constituye una obligación para proteger sus legítimos intereses.
7. En tal orden de ideas, el Código ha establecido las normas de protección y defensa de los consumidores con la finalidad de que los mismos accedan a productos y servicios idóneos, garantizando mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas o prácticas que afecten sus legítimos intereses⁴.

² **CONSTITUCIÓN DE POLÍTICA DEL ESTADO**

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.

³ **CONSTITUCIÓN DE POLÍTICA DEL ESTADO**

Artículo 58.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

⁴ **LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo II.- Finalidad



8. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁵. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁶. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
9. 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 la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

2.2 Respetto del recurso de apelación de la Constructora

2.2.1 Sobre la falta de gestión del Bono Familiar Habitacional

10. En su recurso impugnativo la Constructora señaló que, no se habría considerado que el contrato es del 22 de mayo de 2019 y para marzo de 2022 el Estado Peruano entró en un estado de emergencia por el Covid 19, y ello implicaría la suspensión de todo trámite administrativo incluido el Fondo Mivivienda; siendo que el estado de emergencia y cuarentena se acreditarían con las normas publicadas en el diario oficial El Peruano, así hasta la fecha que se presentó la denuncia ante Indecopi se habrían presentado circunstancias que imposibilitaron gestionar el bono habitacional en forma celeré debido a la pandemia por Covid 19, no siéndoles imputable conforme al artículo 1315 del C.C.
11. Agregó que, tampoco se habría considerado que el denunciante si bien tuvo la condición de elegible en una primera oportunidad, la misma caducó el 18 de agosto de 2020, siendo que postuló y fue declarado nuevamente elegible el 4 de mayo de 2021, advirtiéndose un periodo de nueve meses que no tenía la condición de elegible por lo que habría resultado imposible jurídicamente gestionar la asignación del bono; refirió que la cláusula novena del contrato de minuta de compra venta de bien futuro del 22 de mayo de 2019, establecería como causal de resolución de pleno derecho del contrato que el comprador resultare no elegible para el

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

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

Artículo 18.- Idoneidad.- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
(...).

⁶ **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.



reconocimiento del bono, así desde el 18 de agosto de 2020 el denunciante no tendría la calidad de elegible, y por lo cual no habría gestión que realizar, por lo que le comunicaron que no realice pagos sobre el saldo del precio del inmueble, pero que el señor Supo de manera temeraria realizó los depósitos con fecha 6 de julio de 2021 por el monto de S/ 10 000.00 soles, y con fecha 4 de agosto de 2021 por el monto de S/ 27 190.00 soles, pagos que se realizaron con posterioridad, y que luego que caducara su inscripción de elegible transcurrieron 9 meses para que vuelva a postular al Fondo Mivivienda, siendo elegible por segunda vez el 4 de mayo de 2021, para realizar los depósitos y reclamar la gestión del bono.

12. Indicó además el citado proveedor que, el denunciante adjuntó conversaciones con la empresa del whatsapp, y que en esas comunicaciones se acreditaría que ya habrían decidido resolver el contrato, y que se le habría indicado que no realizará más depósitos, por tanto no se les podría imputar la falta de gestión en la asignación del bono familiar, en tanto el denunciante habría dejado de tener la calidad de elegible desde el 18 de agosto de 2020, por un periodo de nueve meses, y que habría operado así la resolución contractual conforme a la cláusula novena del contrato, la cual habría sido comunicada al denunciante.
13. En relación al argumento impugnatorio del citado proveedor, se debe tener en cuenta que el mismo va referido al primer punto resolutivo de la resolución final materia de grado, emitida por el A quo, el cual es el siguiente:

«(...)

PRIMERO: Sancionar a la Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C. con una multa de dos punto setenta y nueve (2.79) Unidades Impositivas Tributarias al acreditarse una infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las consideraciones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

(...)

14. En primer lugar, este Colegiado estima pertinente precisar a la Constructora que contrariamente a lo argumentado en su recurso impugnatorio, a través del Decreto Supremo N.º 087-2020-PCM se prorrogó sólo hasta el 10 de junio de 2020 la suspensión del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos⁷ habiéndose iniciado tal suspensión a partir del 16 de marzo de 2020; en ese sentido, a partir del 11 de junio de 2020 se retomó el cómputo de los plazos de tramitación de todos los procedimientos administrativos que sean iniciados a solicitud de parte y que se encuentran bajo competencia de las entidades públicas del Estado; aunado a ello, inclusive de la página web del Fondo Mivivienda⁸ se verifica que el señor Supo fue declarado elegible para el Bono Familiar Habitacional desde el 22 de mayo de 2019 habiendo caducado tal condición el 16 de agosto de 2020, de tal contexto se desprende que con anterioridad al estado de emergencia por el Covid 19, y posterior al plazo de suspensión del cómputo de los plazos de los procedimientos administrativos las actividades y/o labores del Fondo Mivivienda se realizaron con total normalidad; por lo tanto, corresponde desestimar lo argumentado por el citado proveedor en el

⁷ <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-dispone-la-prorroga-de-la-suspension-del-decreto-supremo-n-087-2020-pcm-1866569-1>

⁸ <https://www.mivivienda.com.pe/PORTALWEB/usuario-busca-viviendas/estados-tramite.aspx>



extremo que todo trámite administrativo del Fondo Mivivienda estuvo suspendido por el estado de emergencia nacional.

15. Seguidamente, este órgano resolutorio superior también ha verificado a través de la página web del Fondo Mivivienda⁹, que en el caso particular el señor Supo tuvo la condición de elegible para el Bono Familiar Habitacional desde el 22 de mayo de 2019 habiendo caducado tal condición el 16 de agosto de 2020; nuevamente condición de elegible desde el 4 de mayo de 2021 hasta el 5 de mayo de 2022; y, actualmente condición de elegible desde el 20 de mayo de 2022 no encontrándose tal condición en estado de caducado; es decir, que el denunciante desde la fecha del 22 de mayo de 2019 fecha en que se suscribió con el citado proveedor la Minuta de Compra Venta de Bien Futuro¹⁰, el denunciante ha tenido la condición de elegible para el referido vino hasta en tres oportunidades, encontrándose incluso a la fecha con tal condición.
16. Frente a tal escenario, es necesario precisar que el citado consumidor no se encuentra inmerso dentro de las causales de resolución detalladas en la cláusula novena de la Minuta de Compra Venta de Bien Futuro¹¹, así tenemos que del presente procedimiento no obra instrumento probatorio a través del cual se verifique de forma objetiva y precisa que el señor Supo, hubiera incurrido en causal de pérdida del derecho al Bono Familiar Habitacional, no ha renunciado al referido bono, tampoco se le ha denegado la asignación del bono, incluso ha tenido en dos oportunidades y tiene actualmente la condición de elegible¹², y ha cumplido con el pago de cuota inicial y demás pagos; si bien en aproximadamente nueve meses no tuvo la calidad de elegible, al haber caducado su primer periodo como elegible el 16 de agosto de 2020; no obstante, este órgano resolutorio superior no puede pasar por desapercibido y resulta necesario resaltar que el 22 de mayo de 2019 fecha en la que el señor Supo y la Constructora suscribieron la Minuta de Compra Venta de Bien Futuro¹³, el denunciante ya tenía la condición de elegible para el Bono Familiar Habitacional también desde el 22 de mayo de 2019 conforme se verifica de forma objetiva de la página web del Fondo Mivivienda¹⁴.
17. Asimismo, tal condición la ha tenido hasta en dos oportunidades más, estando actualmente en la condición de elegible para el referido bono, y que pese a ello el citado proveedor desde esa fecha y en adelante no hubiere realizado las gestiones para el trámite de la asignación de dicho bono en favor del señor Supo conforme corresponde; ello en razón de que no resulta congruente que la Constructora gestionó la asignación del Bono Familiar Habitacional para ochenta y tres familias, de las ochenta y siete que pertenecen al Proyecto Urbanización El Carmín, mismo proyecto de urbanización al cual también pertenece el citado consumidor, y que precisamente a él no le gestionaron la asignación al bono pese a encontrarse

⁹ <https://www.mivivienda.com.pe/PORTALWEB/usuario-busca-viviendas/estados-tramite.aspx>

¹⁰ Ver folios 10 a 13, 52 a 55, y 120 a 123, del expediente.

¹¹ Ver folios 10 a 11, 52 a 53, y 120 a 121, del expediente.

¹² <https://www.mivivienda.com.pe/PORTALWEB/usuario-busca-viviendas/estados-tramite.aspx>

¹³ Ver folios 10 a 13, 52 a 55, y 120 a 123, del expediente.

¹⁴ <https://www.mivivienda.com.pe/PORTALWEB/usuario-busca-viviendas/estados-tramite.aspx>



elegible, siendo que tal información ha sido proporcionada a través de la Carta N.º 01973-2022-FMV/GO del 12 de abril de 2022 por Fondo Mivivienda¹⁵.

18. Incluso se advierte del procedimiento que en sus descargos el referido proveedor también señaló en una oportunidad que no era posible gestionar la asignación del Bono Familiar Habitacional del señor Supo en tanto aún se encontraba pendiente la recepción de obra por EPS Tacna y Electrosur S.A.¹⁶, siendo que tal afirmación tampoco resulta congruente, en tanto que mediante la Carta N.º 01973-2022-FMV/GO¹⁷ del 12 de abril de 2022, Fondo Mivivienda también informó que la recepción de obra por Electrosur S.A. y EPS Tacna, no son requisitos para la asignación del Bono Familiar Habitacional; en ese contexto, este Colegiado advierte la falta de gestión y/o acción por parte del citado proveedor a efectos de lograr en favor del señor Supo la asignación del Bono Familiar Habitacional pese a encontrarse en varias oportunidades en la condición de elegible, incluso desde el mismo instante que se suscribió la Minuta de Compra Venta de Bien Futuro¹⁸, sin tener el citado proveedor un respaldo de su posición en el presente procedimiento.
19. Aunado a ello, de la captura de las conversaciones Whatsapp¹⁹ que obran en el procedimiento no se aprecia de las mismas que el citado proveedor hubiere informado y/o trasladado debidamente comunicación al denunciante respecto que se hubiere resuelto su contrato, o que en el contenido de estas se verifique alguna mención respecto de una resolución contractual; cabe agregar que, se verifica también del procedimiento la Carta Notarial N.º 01-2021-WRST-T y Carta Notarial N.º 02-2021-WRST-T, las cuales se encuentran recepcionadas por el referido proveedor el 30 de octubre, y 6 de diciembre de 2021 respectivamente²⁰, a través de las cuales se aprecia que el señor Supo entre otros pedidos, solicitaba también a la Constructora que realice el trámite correspondiente ante el Fondo Mivivienda para la asignación del Bono Familiar Habitacional.
20. Por consiguiente, este Colegiado advierte que lo argumentado por la Constructora en tal extremo no genera convicción, por lo tanto debe desestimarse tales argumentos²¹; en consecuencia, y en virtud del análisis realizado en los considerandos que preceden, y los instrumentos probatorios citados resulta pertinente confirmar la Resolución Final N.º 0119-2022/PS0-INDECOPI-TAC, en el extremo que sancionó a la Constructora con una multa ascendente a dos punto setenta y nueve (2.79) Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código, conforme a lo expuesto en los considerandos que preceden de la presente resolución.

¹⁵ Ver folios 139 a 140 del expediente.

¹⁶ Ver folios 84 a 95 del expediente.

¹⁷ Ver folios 139 a 140 del expediente.

¹⁸ Ver folios 10 a 13, 52 a 55, y 120 a 123, del expediente.

¹⁹ Ver folios 24, y 48 parte posterior, del expediente.

²⁰ Ver folios 25, y 26 a 27 del expediente.

²¹ Al respecto, el Código Procesal Civil en su artículo 367 ha establecido sobre la admisibilidad de los recursos impugnatorios, que debe precisarse o fundamentarse el agravio, así como los errores incurridos, ello a efectos de que el *ad quem* pueda efectuar el análisis respectivo en virtud de lo alegado.



2.2.2 Sobre la entrega del bien inmueble

21. En tal extremo la Constructora señaló que, el segundo párrafo de la cláusula quinta del contrato establecería que el pazo de entrega del inmueble previsto en el numeral 5 del anexo especificaciones generales, sería contabilizado a partir del cumplimiento de la condición de bonista, es decir que se le haya asignado al comprador el bono familiar habitacional; condición que el denunciante no habría obtenido, y que por lo mismo no inició la contabilización del plazo para la entrega del inmueble; agregó que, de acuerdo a la cláusula novena del citado contrato, el denunciante tenía que tener la condición de elegible al Bono Familiar Habitacional, caso contrario operaría de pleno derecho la resolución contractual, que desde el 18 de agosto de 2020 habría caducado su condición de elegible por causa que no les es imputable, que tal situación se comunicó y se advirtió al señor Supo que no realizara depósitos del saldo del inmueble, lo que se acreditaría de las conversaciones whatsapp que adjuntó el citado consumidor.
22. Refirió que, no constituiría una situación de equidad entre las partes contractuales el que se pretenda exigirles que esperen indefinidamente a que el denunciante regularice su condición de elegible al Bono Familiar Habitacional, siendo que en el presente caso volvió a ser elegible luego de nueve meses, y que tampoco les comunicó su nueva condición de elegible, en ese sentido tenían por resuelto el contrato, y que tal causal de resolución prevista en el contrato es la del artículo 1430 del C.C., la cual requeriría de una comunicación sin necesidad de que la misma sea por conducto notarial, pudiendo ser por tanto verbal, y también por llamada telefónica como en el presente caso.
23. Concluyó indicando que, el señor Supo no tendría la condición de bonista para iniciar el plazo de entrega de inmueble, y que al no tener la condición de elegible desde el 18 de agosto de 2020, su contrato se habría resuelto de pleno derecho conforme al artículo 1430 del C.C.
24. En relación al argumento impugnatorio del citado proveedor, se debe tener en cuenta que el mismo va referido al segundo punto resolutivo de la resolución final materia de grado, emitida por el A quo, el cual es el siguiente:
- «(...) **SEGUNDO:** Sancionar a la Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C. con una multa de tres punto cero uno (3.01) Unidades Impositivas Tributarias al acreditarse una infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las consideraciones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.
(...)»
25. En tal extremo, este Colegiado estima pertinente precisar a la Constructora que contrariamente a lo argumentado en su recurso impugnatorio, y conforme se ha precisado en los considerandos que preceden de la captura de las conversaciones Whatsapp²² que obran en el procedimiento no se advierte de las mismas que el citado proveedor hubiere informado y/o trasladado debidamente comunicación al denunciante respecto que se hubiere resuelto su contrato, o que en el contenido de estas se verifique alguna mención respecto de una resolución contractual,

²² Ver folios 24, y 48 parte posterior, del expediente.

asimismo tampoco se precisa de forma objetiva en tal conversación que se le prohíba expresamente al denunciante de realizar pagos, sólo la indicación “*aún no deposita*”; sumado a ello, se debe considerar los numerales 4 y 5 de la cláusula novena de la Minuta de Compra Venta de Bien Futuro²³ del 22 de mayo del 2019, respecto de la Resolución del Contrato, en los cuales se estableció el procedimiento a seguir para resolver el contrato por la falta de pago, así se precisa en tales numerales que, la Constructora debía enviar al comprador, es decir el señor Supo, una Carta Notarial a través de la cual requiera el pago del saldo deudor otorgándole el plazo precisado en las referidas causales; no obstante, del presente procedimiento el citado proveedor no ha indicado y/o señalado bajo que causal habría resuelto el contrato con el citado consumidor, así como tampoco ha presentado el instrumento probatorio que acredite de manera formal haber cumplido con el procedimiento establecido en la cláusula Novena de la referida minuta del 22 de mayo del 2019, ni que la referida resolución del contrato haya sido informada debida y formalmente al denunciante; por lo tanto, resulta pertinente desestimar lo argumentado en tal extremo.

26. Seguidamente, se tiene que el bien inmueble a entregar es la Casa Habitación ubicada en el Lote N.º 16, Mz. B de la “Urbanización el Carmín – Copare – Tacna”, por el cual el señor Supo habría cumplido con realizar el pago total del predio; en tal sentido, del expediente se verifica el voucher del 22 de mayo del 2019 por el monto de S/ 8 410.00 soles²⁴, el voucher del 6 de julio del 2021 por el monto de S/ 10 000.00 soles²⁵, y el voucher del 4 de agosto del 2021 por el monto de S/ 27 190.00 soles²⁶, depósitos realizados por el denunciante a favor de la Constructora por un total de S/ 45 600.00 soles; asimismo, el precio total del bien inmueble materia de controversia asciende al monto de S/ 84 100.00 soles, debiendo considerarse que se realizó el pago de S/ 45 600.00 soles, por lo cual existe una diferencia ascendente a S/ 38 500.00 soles²⁷, siguiendo tal lineamiento, para el periodo 2021 el Bono Familiar Habitacional ascendía al monto de S/ 38 500.00 soles, y para el año 2022 se elevó ascendiendo a S/ 40 250.00 soles, conforme se verifica de la imagen siguiente:

¿CUAL ES EL VALOR DEL BONO?

El valor del Bono Familiar Habitacional depende del valor de la vivienda a comprar:

Tipo de VIS	Valor de Vivienda	Bono Familiar Habitacional
VIS priorizada en Lote Unifamiliar	Hasta S/ 55,000	9.4 UIT S/ 43,240
VIS Priorizada en Edificio Multifamiliar/ Conjunto Residencial/Quinta	Hasta S/ 68,000	9.7 UIT S/ 44,620
VIS en lote Unifamiliar	Hasta S/ 87,400	8.75 UIT S/ 40,250 (*)
VIS en Edificio Multifamiliar/ Conjunto Residencial/Quinta	Hasta S/ 109,200	

(*)Monto del BFH aprobado por Resolución Ministerial N° 397-2021-VIVIENDA hasta el 31 de diciembre de 2022.

²³ Ver folios 10 a 11, 52 a 53, y 120 a 121, del expediente.

²⁴ Ver folios 14 del expediente.

²⁵ Ver folios 21 del expediente.

²⁶ Ver folios 23 del expediente.

²⁷ S/ 84 100.00 – S/ 45 600.00 = S/ 38 500.00 soles



27. Frente a tal escenario, se desprende que el monto de la diferencia a cancelar por el señor Supo debe ser cubierto por el referido Bono Familiar Habitacional, teniendo en consideración incluso conforme se ha precisado en los considerandos que preceden que ha tenido la condición de elegible hasta en dos oportunidades, y actualmente mantiene la condición de elegible para el referido bono²⁸, habiéndose acreditado además en el procedimiento que la Constructora no cumplió con gestionar el referido bono a favor del citado consumidor, pese haber gestionado la asignación del mismo para ochenta y tres familias, de las ochenta y siete que pertenecen al Proyecto Urbanización El Carmín; por lo que se desprende que la falta de pago del importe de la diferencia ha resultado como consecuencia de la falta de gestión del citado proveedor en la asignación del bono para el denunciante.
28. Ello permite advertir a este Colegiado que, en relación a los pagos efectuados por el señor Supo se debe tener en consideración lo estipulado en el numeral V de las Especificaciones Generales de la Minuta de Compra Venta de Bien Futuro²⁹, en el cual se precisó lo siguiente:
- «(...) se cancelarán con pagos mensuales anteriores y posteriores a la entrega del Módulo de Vivienda. (...)»*
29. En ese contexto, de la misma Minuta de Compra Venta de Bien Futuro³⁰ del 22 de mayo de 2019, se aprecia que en el numeral V de las Especificaciones Generales se estableció el precio y el modo de pago del bien inmueble materia de controversia, así del referido numeral se desprende que el señor Supo y la Constructora pactaron que la forma de pago del saldo deudor sería en mensualidades, sin embargo en el presente expediente no se verifica y/u obra un cronograma de pagos en el cual se establezcan las fechas, montos y número de cuotas por el cual estaba compuesto el saldo deudor, indicándose sólo que los pagos podrían realizarse antes de la entrega del módulo de vivienda o incluso con pagos mensuales posteriores a esta; en tal sentido, si bien el citado proveedor ha reiterado que habría resuelto el contrato con el denunciante; no obstante, conforme se ha precisado en los considerandos que preceden no obra instrumento probatorio que permita acreditar de forma objetiva lo señalado en tal extremo por la Constructora.
30. Prosiguiendo con el análisis, se tiene que la Constructora señaló que para la entrega del inmueble se debe tener en cuenta lo establecido en la cláusula quinta de la citada Minuta de Compra Venta de Bien Futuro, así de la citada cláusula se advierte lo siguiente:

«(...) El plazo de entrega de la vivienda será el que figura en el numeral V del Anexo "Especificaciones Generales", plazo que será contabilizado a partir del cumplimiento de la condición de bonista, es decir, que se le haya asignado a EL COMPRADOR el BFH. (...)»

²⁸ <https://www.mivivienda.com.pe/PORTALWEB/usuario-busca-viviendas/estados-tramite.aspx>

²⁹ Ver folios 10 a 13, 52 a 55, y 120 a 123, del expediente.

³⁰ Ver folios 10 a 13, 52 a 55, y 120 a 123, del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - TACNA

EXP. ORPS N.º 0030-2022/PSO-INDECOPI-TAC

EXP. EN COMISIÓN N.º 0056-2022-AP/CPC-INDECOPI-TAC



31. Asimismo, el numeral V del Anexo 1 de Especificaciones Generales, precisa lo siguiente:

«(...)

El plazo de entrega del Módulo de Vivienda será de (12) meses contados a partir de que EL COMPRADOR tenga la condición Grupo Familiar Elegible (GFE) para el Bono Familiar Habitacional (GFH).

(...)

32. Frente a tal escenario, resulta necesario hacer una precisión respecto de los términos bonista y elegible, así considerando la concepción de tales términos, los mismos no resultan ser sinónimos, siendo que estos realmente representan una condición y/o calificación que se le otorga al beneficiario del Bono Familiar Habitacional considerando la etapa en la que se encuentre este; así la adquisición del referido bono está compuesto por dos etapas, la primera que el usuario interesado en el citado bono deberá presentar su solicitud cumplimiento con los requisitos establecidos en el artículo 20 del Reglamento Operativo para Acceder al Bono Familiar Habitacional, para que posteriormente, luego de realizada la evaluación correspondiente por el Fondo Mivivienda pueda tener la condición de "Elegible", es decir que se encuentra apto para poder acceder al Bono Familiar Habitacional.
33. Seguidamente, el Grupo Familiar Elegible a fin de poder obtener la asignación del Bono Familiar Habitacional deberá cumplir los requisitos establecidos en el artículo 21 y 22 del referido Reglamento, para posteriormente obtener la condición de Grupo Familiar Beneficiario (Bonista).
34. En ese sentido, este órgano resolutorio superior advierte un punto contradictorio y/o incongruente estipulado en la citada minuta del 22 de mayo del 2019³¹, en relación a lo indicado en la quinta cláusula, y lo señalado en el numeral V del Anexo 1 de Especificaciones Generales, siendo que en la primera cláusula descrita se señala que el plazo de entrega de la vivienda se contabilizará a partir de que el señor Supo tenga la condición de bonista, y en la segunda correspondiente al numeral V de las especificaciones generales, indica que será desde que el usuario tenga la condición de elegible; ante tal situación verificada, este Colegiado estima necesario aplicar el Principio Pro Consumidor³², ello en tanto que en el presente caso se refleja que un consumidor ante tal situación se encuentra en un estado de mayor desventaja frente al proveedor.
35. Así tal principio establecido en el Código establece que, cuando exista duda en el alcance de los contratos por adhesión o cláusulas generales de contratación estos deben de interpretarse en el sentido más favorable al consumidor; por lo tanto, considerando lo dispuesto en el referido principio, se deberá de contabilizar el plazo de entrega del inmueble materia de controversia conforme a lo establecido en el numeral V del Anexo 1 de Especificaciones Generales; esto

³¹ Ver folios 10 a 13, 52 a 55, y 120 a 123, del expediente.

³² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

2. Principio Pro Consumidor.- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - TACNA

EXP. ORPS N.º 0030-2022/PS0-INDECOPI-TAC

EXP. EN COMISIÓN N.º 0056-2022-AP/CPC-INDECOPI-TAC



quiere decir, que se contabilizará desde el 22 de mayo del 2019, fecha en la cual el denunciante tuvo la condición de elegible.

36. Por consiguiente; de conformidad a lo estipulado en el numeral V del Anexo 1 de Especificaciones Generales, el plazo de entrega del bien inmueble era de doce meses contabilizados desde que el señor Supo tuvo la condición de elegible, así conforme se ha precisado en los considerandos que anteceden, se encuentra acreditado que el denunciante tuvo tal condición en su primera oportunidad el 22 de mayo del 2019³³; no obstante, hasta la fecha la Constructora no ha cumplido con entregar al citado consumidor la Casa Habitación ubicada en el Lote N.º 16, Mz. B de la Urbanización El Carmín – Copare – Tacna; asimismo, se debe considerar además conforme a lo precisado en la presente resolución, que en el referido numeral V se pactó que los pagos podrían realizarse incluso posteriormente a la entrega del bien inmueble, interpretación que debe realizarse en concordancia con el Principio Pro Consumidor.
37. De otro lado, cabe reiterar que mediante la Cartas Notariales N.º 01-2021-WRST-T, y N.º 02-2021-WRST-T, las mismas que se encuentran recepcionadas por el referido proveedor el 30 de octubre, y 6 de diciembre de 2021 respectivamente³⁴, se corrobora que el señor Supo entre otros pedidos, solicitó también a la Constructora que realice el trámite correspondiente ante el Fondo Mivivienda para la asignación del Bono Familiar Habitacional al haberse encontrado elegible.
38. En consecuencia; este Colegiado estima pertinente desestimar lo alegado por el citado proveedor en tal extremo; y, en virtud del análisis realizado en los considerandos que preceden, y los instrumentos probatorios citados, resulta pertinente confirmar la Resolución Final N.º 0119-2022/PS0-INDECOPI-TAC, en el extremo que sancionó a la Constructora con una multa ascendente a tres punto cero uno (3.01) Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código, conforme a lo expuesto en los considerandos que preceden de la presente resolución.

2.3 Respecto del cuarto, quinto, y octavo punto resolutivo de la Resolución Final N.º 0119-2022/PS0-INDECOPI-TAC

39. En el presente procedimiento, la Comisión advierte que en el recurso impugnatorio presentado por el citado proveedor, no se ha fundamentado ni motivado el mismo, en los extremos referidos al cuarto, quinto, y octavo punto resolutivo de la Resolución Final N.º 0119-2022/PS0-INDECOPI-TAC emitida por el A quo.
40. En consecuencia, no resulta válido el análisis que no pueda realizar este Colegiado respecto a los referidos extremos no impugnados por el apelante, ello en virtud del principio de congruencia procesal, en esta instancia.

III. Decisión de la Comisión

Primero: Confirmar la Resolución Final N.º 0119-2022/PS0-INDECOPI-TAC del 7 de junio de 2022, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de

³³ <https://www.mivivienda.com.pe/PORTALWEB/usuario-busca-viviendas/estados-tramite.aspx>

³⁴ Ver folios 25, y 26 a 27 del expediente.



Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que sancionó a Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., con una multa ascendente a dos punto setenta y nueve (2.79) Unidades Impositivas Tributarias³⁵, por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Segundo: Confirmar la Resolución Final N.º 0119-2022/PS0-INDECOPI-TAC del 7 de junio de 2022, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que sancionó a Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., con una multa ascendente a tres punto cero uno (3.01) Unidades Impositivas Tributarias³⁶, por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Tercero: En tanto que los extremos referidos al cuarto, quinto, y octavo punto resolutive de la Resolución Final N.º 0119-2022/PS0-INDECOPI-TAC del 7 de junio de 2022, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, no han sido materia de cuestionamiento, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, no analizará tales extremos, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Cuarto: Informar a las partes del procedimiento que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 25³⁷, y literal a) y e) del artículo 228 del T.U.O. de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, respectivamente³⁸.

³⁵ El Código Único de Multa (CUM) de esta sanción es: 20220000005161

Informar que para el pago de la multa deberá acercarse a la ventanilla del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ y solicitar que el pago de la misma sea dirigido al INDECOPI para lo cual deberá de indicar el Código Único de Multa detallado precedentemente. Asimismo, podrá efectuarlo en la ventanilla del BANCO DE LA NACIÓN, indicando el número de transacción 3711 y el Código Único de Multa correspondiente.

³⁶ El Código Único de Multa (CUM) de esta sanción es: 20220000005162

Informar que para el pago de la multa deberá acercarse a la ventanilla del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ y solicitar que el pago de la misma sea dirigido al INDECOPI para lo cual deberá de indicar el Código Único de Multa detallado precedentemente. Asimismo, podrá efectuarlo en la ventanilla del BANCO DE LA NACIÓN, indicando el número de transacción 3711 y el Código Único de Multa correspondiente.

³⁷ D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 25.- Vigencia de las notificaciones

Las notificaciones surtirán efectos conforme a las siguientes reglas:

1. Las notificaciones personales: el día que hubieren sido realizadas.

(...)

³⁸ D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 228.- Agotamiento de la vía administrativa

228.1 Los actos administrativos que agotan la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso-administrativo a que se refiere el artículo 148 de la Constitución Política del Estado.

228.2 Son actos que agotan la vía administrativa:

a) El acto respecto del cual no proceda legalmente impugnación ante una autoridad u órgano jerárquicamente superior en la vía administrativa o cuando se produzca silencio administrativo negativo, salvo que el interesado opte por interponer recurso de reconsideración, en cuyo caso la resolución que se expida o el silencio administrativo producido con motivo de dicho recurso impugnativo agota la vía administrativa; o

(...)

e) Los actos administrativos de los Tribunales o Consejos Administrativos regidos por leyes especiales.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - TACNA

EXP. ORPS N.º 0030-2022/PSO-INDECOPI-TAC

EXP. EN COMISIÓN N.º 0056-2022-AP/CPC-INDECOPI-TAC



Quinto: Informar a las partes que de acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 205 del T.U.O. de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General³⁹, debe requerirse a Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., el cumplimiento espontáneo de la prestación detallada en el primer y segundo punto resolutive que precede de la presente resolución, ello bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

Con la intervención de los señores comisionados: Marleni Lea Monroy, Carmen Beatriz Velazco Ramos, Juan Enrique Sologuren Álvarez, y Pedro Pablo Chambi Condori.



Firmado digitalmente por LEA
MONROY Marleni FAU 20133840533
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.08.2022 18:20:37 -05:00

**Marleni Lea Monroy
Presidente**

³⁹ D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL 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:

(...)

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