



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : JEANNETTE MACEDO MESÍAS DE CHÁVEZ
DENUNCIADA : ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES COLUMBUS E.I.R.L.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : ACTIV. INMOBILIARIAS POR RETRIBUCIÓN

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente por falta de interés para obrar de la señora Jeannette Macedo Mesías de Chávez, respecto a la emisión de un recibo en el cual se mencionaba un tercero como residente en el departamento que habitaba.*

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. al no haberse probado responsabilidad de dicha denunciada, respecto a las conductas descritas en el Cuadro 1 de la presente resolución.

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. al haberse probado responsabilidad de dicha denunciada, respecto a las conductas descritas en el Cuadro 2 de la presente resolución.

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. en el extremo referido a la falta de implementación de un Libro de Reclamaciones en el edificio, al haberse probado que era su obligación por tratarse del lugar donde ejecutaba la prestación de sus servicios.

SANCIONES:

0,25 UIT – por no cumplir con reparar una de las hojas de la puerta de la cochera.

Amonestación – por colocar una piedra grande encima de la rampa de ingreso al sótano.

0,25 UIT – la sala común estaba deteriorada, sucia y sin pintar.

0,25 UIT – las paredes estaban sucias y descascarándose.

0,25 UIT – en el jardín se cayeron dos postes de iluminación que hasta la fecha no fueron reinstalados.

1 UIT – no contestó el requerimiento de información del 15 de julio de 2016 en el plazo legal.

2 UIT – por falta de implementación del Libro de Reclamaciones.

Lima, 15 de enero de 2024



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

ANTECEDENTES

1. El 9 de mayo de 2017¹, la señora Jeannette Macedo Mesías de Chávez (en adelante, la señora Macedo) denunció a Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L.² (en adelante, la Administración), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución 3117-2018/CC2 del 28 de diciembre de 2018, la Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Macedo contra la Administración por infracción del Código, en tanto consideró que la denunciante no contaba con legitimidad para obrar activa para cuestionar las conductas denunciadas.
3. En atención del recurso de apelación presentado por la señora Macedo, mediante Resolución 2449-2019/SPC-INDECOPI del 9 de setiembre de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) revocó la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la denunciada por presuntas infracciones del Código; y, en consecuencia, se declaró procedente la misma. Ello, en tanto quedó acreditado que la denunciante contaba con legitimidad para obrar activa para cuestionar las conductas denunciadas en la presente resolución.
4. Por Resolución 0122-2023/CC2 del 19 de enero de 2023, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declaró improcedente, por falta de interés para obrar, en el extremo referido a que la Administración habría emitido incorrectamente el recibo 54, por servicios de mantenimiento del departamento 204, a nombre del señor Félix, pese a que esta persona no era propietario de aquel;
 - ii) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Administración, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en los extremos referidos a que:
 - Habría establecido que la denunciante pague los servicios de mantenimiento a través de depósito en una cuenta bancaria que se encontraba a nombre de “Administradora de Inmuebles - Edificio TOMASAL”, pese a que no tenía vínculo alguno con la junta de propietarios de este último edificio;
 - no habría cumplido con levantar la suspensión de acceso a las áreas comunes dispuesto por la anterior empresa administradora del

¹ Complementado con escritos del 15 de junio y 12 de julio de 2017.

² RUC: 20507871764 con domicilio fiscal ubicado en Calle Los Jazmines 132 dpto. D Urb. San Eugenio, Lima – Lince.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

edificio, denominado El Álamo Company, esto a pesar de que el 23 de noviembre de 2016, reinstaló el medidor de agua y reconectó el suministro de agua, correspondiente al departamento 204;

- habría efectuado cobros sin determinar el porcentaje real de todos los propietarios conforme al área que ocupaban;
 - no habría efectuado la corrección del porcentaje real de participación de los propietarios del Edificio Feng Shui en tanto incluyó como bien individual de los propietarios del departamento 104, el área que correspondía al “jardín del pozo de luz N° 5”, pese a que este era un bien común e intransferible;
 - se habría negado a cobrar el cheque de gerencia N° 03686536 por el importe de S/ 71,00 que la denunciante les remitió a efectos de cancelar su deuda por el servicio de agua de diciembre de 2016 y enero de 2017;
 - emitió el recibo de junio de 2017, pese a que el 31 de mayo de 2017, venció el plazo de vigencia del Contrato de Prestación de Servicios, celebrado entre la denunciada y la Junta de Propietarios del Edificio Feng Shui; y,
 - los servicios que prestaba la Administración serían deficientes en tanto:
 - a) Las puertas del edificio estarían sucias, especialmente las que correspondían al sótano
 - b) existiría un depósito extra y al aire libre en una cochera;
 - c) el edificio tendría escasa señalización
 - d) en el pasadizo del segundo piso (frente al ascensor y el departamento N° 204) y en el sótano que se ubicaba frente al estacionamiento N° 9, no habría luz hace más de dos años con seis meses
 - e) al medio del jardín que se ubicaba frente al jirón Las Colinas se habría abandonado un sanitario;
 - f) en el jardín principal se habrían quemado las luminarias de tres postes y no habrían sido cambiados;
 - g) la puerta de vidrio adyacente a la sala común se habría salido y fue dejada en el pasadizo que se encontraba en el primer piso de la Torre 1;
 - h) en el pasadizo del sótano se habría dejado abandonada una tina redonda de hidromasajes que obstaculizaría el libre tránsito de las personas;
 - i) permitiría que un área común sea usada por un solo propietario para estacionar sus dos (2) cuatrimotos y una motocicleta lineal;
 - j) permitiría que una persona ajena al Edificio Feng Shui saque agua, empleando un balde, del grifo que se ubicaba en el jardín de las áreas comunes;
 - k) el sótano estaba lleno de basura y suciedad.
- iii) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Administración, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en los extremos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

referidos a que los servicios que prestó el proveedor fueron deficientes en tanto:

- No cumplió con reparar una de las hojas de la puerta de la cochera que se encontraría malograda, pese a lo cual ofreció en venta un mando a distancia por el importe de S/ 145,00; sancionándola con una multa de 0,25 UIT;
 - colocó una piedra grande encima de la rampa de ingreso al sótano; sancionándola con una amonestación;
 - la sala común estaba deteriorada, sucia y sin pintar; sancionándola con una multa de 0,25 UIT;
 - las paredes del Edificio estaban sucias y descascarándose; sancionándola con una multa de 0,25 UIT;
 - en el jardín que se ubicaba frente al jirón Las Colinas se cayeron dos postes de iluminación que hasta la fecha no fueron reinstalados; sancionándola con una multa de 0,25 UIT;
- iv) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Administración, por presunta infracción del artículo 25° del Código, en el extremo referido a que no habría fiscalizado el nivel de ruido que producía la secadora que se instaló en el jardín del pozo de luz N° 5 (que funcionaba como patio del departamento N° 104), pese a que este superaría los 50 decibeles y afectaría la salubridad auditiva, tranquilidad y normal convivencia de los residentes del Edificio Feng Shui;
- v) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Administración, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° .2 del Código, en los extremos referidos a que:
- Habría omitido brindar a la denunciante la siguiente información: (i) el motivo del retraso en la inscripción en Registros Públicos de la Presidencia y la Directiva de la Junta de Propietarios; (ii) el motivo por el cual continuó utilizando la cuenta del Banco de Crédito N° 193-2338***-0-** que abrió a nombre de “Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. – Condominio Los Huertos de San Antonio”, pese a que esta debía ser provisional; y, (iii) el motivo por el cual emitió recibos a nombre de la Junta de Propietarios del Edificio Feng Shui pese a rendir cuentas a la Junta de Propietarios del Edificio TOMASAL;
 - No habría informado a la denunciante, a través del comunicado que emitió el 1 de junio de 2016, las razones por las que: (i) habría abierto una cuenta a nombre de “Administradora de Inmuebles - Edificio Los Huertos de San Antonio” y no de la Junta de Propietarios del Edificio Feng Shui; (ii) pese a prestar sus servicios a la Junta de Propietarios del Edificio Feng Shui, rendía informes económicos de su gestión a la Junta de Propietarios del Edificio TOMASAL; (iii) el portero prestaba servicios solo por 12 horas, pese a haber ofertado la prestación de aquellos por 24 horas;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

- no habría informado a la denunciante quién fue la persona responsable de la inundación que se produjo en el Edificio Feng Shui, ni las acciones que adoptaría para afrontar los daños que se habrían producido como consecuencia de aquel (tal como la alfombra, muebles y otros bienes del departamento N° 204 se mojaron);
 - no habría proporcionado información veraz a la denunciante en tanto mediante la carta que le envió el 6 de octubre de 2016, le indicó que contaba con diversos servicios comunes lo cual no era cierto;
 - habría consignado en los informes remitidos a la Junta de Propietarios del Edificio, así como en los comunicados colocados en mayo y junio de 2016, que el propietario del departamento N° 204, sería Constructora El Cairo y no la denunciante,
 - no cumplió con informarle: (i) los motivos por los que le remitió documentos a nombre de la Junta de Propietarios del Edificio TOMASAL; y, (ii) los motivos por los que ejecutaba prestaciones para dos empresas distintas aplicando el Contrato; y,
 - no habría cumplido con remitirle copia del Reglamento Interno.
- vi) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Administración, por infracción literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y el numeral 2.2 del artículo 2° del Código, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no contestó dentro del plazo de treinta (30) días calendario, las cartas que la señora Macedo le remitió el 24 de julio y 15 de setiembre de 2016; sancionándola con una multa de 1 UIT.
- vii) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Administración, por presunta infracción al literal b) del artículo 56°.1 del Código, en el extremo referido a que habría emitido recibos en los que pretendió efectuar cobros indebidos a la denunciante por concepto de servicios y bienes comunes que no le proporcionaban y no lo usaba desde el 24 de junio de 2014;
- viii) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Administración, por infracción del artículo 152° del Código, concordado con el artículo 4 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, en el extremo referido a que la denunciada no contaba con un Libro de Reclamaciones físico ni virtual; sancionándola con una multa de 2,5 UIT.
- ix) Ordenó a la Administración, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con:
-Informar a la Junta de Propietarios los siguientes desperfectos del edificio a fin de que estos sean puestos a consideración de la referida junta para su reparación: i) las hojas de la puerta de la cochera que se encontraban malogradas; ii) la sala común se encontraba deteriorada, sucia y requería pintar; iii) las paredes del Edificio estaban sucias y descascarándose; y, (iv) en el jardín se habían caído dos postes de iluminación que no habían sido reinstalados; e
-implementar su Libro de Reclamaciones.
- x) Condenó a la Inmobiliaria al reembolso de las costas y costos del procedimiento; y,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

- xi) Dispuso la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 6 de febrero de 2023, la señora Macedo presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0122-2023/CC2, manifestando lo siguiente:
- i) Que, debía considerarse que la denunciada no presentó sus descargos, por lo cual reconocía los hechos denunciados.
 - ii) Que, la Comisión no había considerado que se le había suspendido los servicios de las áreas comunes, de acuerdo a los medios probatorios presentados en el procedimiento.
 - iii) Que, la Comisión declaró improcedente su denuncia respecto a la emisión del recibo del 54 por concepto de mantenimiento, el cual tenía como residente a un tercero que no vivía en el mismo.
 - iv) Que, debía considerarse que de acuerdo al Reglamento Interno, el Presidente de la Junta de Propietarios debía abrir una cuenta a su nombre para depositar los fondos que correspondía a la Junta de Propietarios.
 - v) Que, la Comisión no consideró en la conducta referida al cobro del porcentaje, que la transferencia de 19.37 metros cuadrados del jardín, debió efectuarse previo acuerdo de la Junta de Propietarios del Edificio Multifamiliar y debió ejecutarse modificando el Reglamento Interno.
 - vi) Que, en atención a lo dispuesto en el Contrato de Prestación de Servicio, la denunciada se obligó a solucionar cualquier imprevisto, por lo cual debió solucionar la corrección del porcentaje. Precisó que, en el Reglamento Interno se describía que el área de los jardines era intransferible, siendo que la foto presentada se podía advertir que dicha área había sido ocupada por los propietarios del departamento 104.
 - vii) Que, la denunciada se negó a cobrar el cheque de gerencia N° 03686536 por S/ 71,00 devolviéndole el mismo, indicando que no existía cuenta corriente a nombre de la Junta de Propietarios del Edificio Multifamiliar; no obstante, la cuenta debió abrirse a nombre de dicha junta, pues de lo contrario se transgredía lo dispuesto en el Reglamento Interno.
 - viii) Que, debía considerarse que la Administración, en principio, celebró un contrato de prestación de servicios con la Junta de Propietarios del Edificio Multifamiliar Feng Shui, siendo que, de manera posterior, celebró un contrato con la Junta de Propietarios del Jirón Tomasal y Jirón las Colinas; no obstante, la denunciada emitió de manera posterior recibos de mantenimiento a nombre de la Junta de Propietarios del Edificio Multifamiliar Feng Shui.
 - ix) Que, respecto a los servicios deficientes en las áreas comunes, debía considerarse que, desde la imputación de cargos, la denunciada se dedicó a alterar la realidad de los hechos para aparentar una verdad distinta en la inspección programa para el 18 de agosto de 2017, siendo que emitió comunicados a efectos de que los residentes hagan buen uso de sus cocheras.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

- x) Que, en atención a lo dispuesto en el Contrato de Prestación de Servicios, la denunciada se obligó a solucionar cualquier imprevisto, por lo cual debió solucionar la señalización.
 - xi) Que de los medios probatorios presentados se podía observar que el óxido que presentaba las puertas también generaba suciedad.
 - xii) Que, la Comisión declaró improcedente su denuncia respecto a la emisión del recibo del 54 por concepto de mantenimiento, el cual tenía como residente a un tercero que no vivía en dicho lugar.
 - xiii) Que, de acuerdo con el Contrato de Prestación de Servicios, la Administración se obligó a solucionar cualquier imprevisto material o legal que pudiera surgir en relación a las áreas y servicios comunes; sin embargo, esta no fiscalizó el ruido que producía la secadora que se instaló en el jardín del pozo de luz N° 5. Además, en la diligencia de inspección realizada por la Secretaría Técnica de la Comisión, el personal del Indecopi no acudió con un decibelímetro para medir la intensidad del ruido.
 - xiv) Que, la Comisión -respecto a la información- no consideró la conducta infractora referida a que las cuentas corrientes debían ser abiertas por el Presidente de la Junta de Propietarios a nombre de su entidad y no a nombre de otras.
 - xv) Que, la Comisión consideró correcto que no se le informara el nombre de la persona que inundó el edificio el 14 de febrero de 2017; sin embargo, era relevante dicha información.
 - xvi) Que, la denunciada debió explicar a través de sus comunicados las razones por las cuales llevaba la cuenta de depósito a su nombre, así como informar por qué el 24 de noviembre de 2016, celebró el contrato con la Junta de Propietarios del Jirón Tomasal y Jirón las Colinas y cuál era el Reglamento Interno que la constituyó.
 - xvii) Que, la denunciada administró el Edificio Multifamiliar Feng Shui, a partir de junio de 2016, continuando la suspensión de sus accesos a los servicios comunes, señalando que el acceso a los mismos se realizaba con autorizaciones, por lo cual solicitó que se levantara la suspensión de sus accesos, lo cual no realizó. Precisó que la Administración -ante su reclamo ante el Indecopi- ejecutó la reconexión sobre el medidor de agua; sin embargo, se le suspendió el acceso a los bienes y servicios comunes.
6. El 14 de febrero de 2023, la Administración presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0122-2023/CC2, manifestando lo siguiente:
- i) Que, la denunciante no era propietaria del departamento 204, toda vez que según el registro de propiedad del departamento 204, inscrito en la Partida Registral 12481890, dicho inmueble pertenecía a la empresa Constructora Cairo S.A.C.
 - ii) Que, fueron contratados por la Junta de Propietarios del Edificio donde se ubicaba el inmueble de la denunciante y no por la señora Macedo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

- iii) Que, se regían por la Ley 27157, Ley de Propiedad Exclusiva y Común, y su reglamento, en tanto no vendían ningún producto, ni brindaban ningún servicio. Precisó que la Sala en la Resolución 2449-2019/SPC-INDECOPI, no evaluó la condición de usuaria de la denunciante.
 - iv) Que, no tenía obligación de contar con un Libro de Reclamaciones virtual; pero, sí de contar con un cuaderno de incidencia, el cual tenía el portero del edificio.
 - v) Que, la denunciante se encontraba inhabilitada como usuaria del departamento, siendo que, de manera posterior, le suspendieron la restricción de acceso a las áreas comunes.
 - vi) Que, respecto a las conductas verificadas por la Comisión, debía considerarse que la Junta de Propietarios no contaba con dinero para reparar los desperfectos advertidos en las áreas comunes.
 - vii) Que, respecto a la medida correctiva, su representada había comunicado a la Junta de Propietarios sobre los desperfectos advertidos; y también, había cumplido con cancelar los S/ 36,00 por concepto de costas a favor de la denunciante.
 - viii) Que, la denunciante no pagaba los gastos de mantenimiento comunes ordinarios y extraordinarios.
 - ix) Que, la denunciante no quiso firmar la respuesta que le brindó su representada, en atención a su carta del 24 de julio de 2016
7. El 25 de julio de 2023, la señora Macedo absolvió el recurso de apelación de la Administración. Adicionalmente, solicitó el uso de la palabra
8. El 31 de julio de 2023, la Administración absolvió el recurso de apelación de la denunciante, reiterando argumentos de su apelación. Asimismo, por escrito del 5 de octubre de 2023, la Administración solicitó que se resuelva el caso a la brevedad.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- i) Sobre la solicitud de uso de la palabra
9. El artículo IV numeral 1.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra. Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

10. En consecuencia, es facultad discrecional de la Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado³.
11. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la denunciante ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por la consumidora, a través de su escrito del 25 de julio de 2023.
 - ii) Sobre la cosa decidida
12. Es pertinente mencionar que, conforme a lo expuesto en los antecedentes, mediante la Resolución 2449-2019/SPC-INDECOPI del 9 de setiembre de 2019, la Sala revocó la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la denunciada por presuntas infracciones del Código; y, en consecuencia, se declaró procedente la misma. Dicha decisión se sustentó en que quedó probado que la señora Macedo contaba con legitimidad para obrar activa para cuestionar las conductas denunciadas en la presente resolución.
13. Así, en dicho pronunciamiento, la Sala resolvió que la señora Macedo sí contaba con legitimidad para obrar respecto a los hechos materia de denuncia, en tanto, si bien el contrato de prestación de servicios fue celebrado entre la Administración y la Junta de Propietarios Multifamiliar Feng Shui, las conductas denunciadas por la señora Macedo estaban dirigidas a cuestionar el servicio prestado por la Administración, existiendo una relación de consumo entre las partes, en tanto la denunciante es la consumidora final del servicio que brinda la Administración.
14. En ese sentido, la controversia referida en que la señora Macedo no contaría con legitimidad para obrar y que no existiría una relación de consumo entre la denunciante y la Administración (alegado en esta oportunidad por la denunciada en su recurso de apelación), ha sido materia de pronunciamiento por la Sala mediante Resolución 2449-2019/SPC-INDECOPI -descrito en los

³ Mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la actuación o la denegatoria de una solicitud de informe oral quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y transcendencia del caso.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

primeros considerandos de este acápite-. En tal sentido, dichos extremos tienen la calidad de cosa decidida⁴.

15. Por lo tanto, en la medida que la Administración en su apelación formuló alegaciones dirigidas a cuestionar la legitimidad para obrar y la relación de consumo, esta Sala considera que carece de objeto pronunciarse sobre los mismos, debido a que tales alegatos han sido desestimados anteriormente por la Sala, adquiriendo la condición de cosa decidida.

Sobre la improcedencia por falta de interés para obrar

16. La señora Macedo denunció que, en julio de 2016, la Administración emitió el recibo 54 por concepto de mantenimiento, el mismo que si bien se encontraba a nombre del departamento 204, tenía como residente al señor Félix Chong.
17. La Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Administración en dicho extremo de la denuncia, por falta de interés para obrar de la denunciante, al considerar que se probó que, a la fecha de interposición de la denuncia (9 de mayo de 2017), dicho proveedor había corregido el nombre consignado en el referido comprobante de pago (recibo 54).
18. En apelación, la señora Macedo sostuvo que, la Comisión declaró improcedente su denuncia respecto a la emisión del recibo 54 por concepto de mantenimiento, el cual tenía como residente a un tercero que no residía en el mismo.
19. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios presentados por la denunciante: a) Recibo 54, emitido por la Administración por el servicio de mantenimiento del mes de julio de 2016, del Edificio Multifamiliar Feng Shui. En dicho documento se observa el concepto de consumo del departamento 204 a nombre del señor Félix Chong; y, b) Recibo 56 emitido por el servicio de mantenimiento del mes de julio de 2016 del edificio Multifamiliar Feng Shui por el consumo del departamento 204 a nombre de la señora Macedo.
20. Al respecto, la Sala coincide con la Comisión, en tanto que se advierte que la denunciada corrigió el error en el nombre colocado en el recibo 54, en tanto posteriormente emitió el recibo 56, en el cual se consignó correctamente el nombre de la denunciante, lo cual ocurrió antes de la fecha de interposición de la denuncia (9 de mayo de 2017).

⁴ Cabe precisar que, mediante la Resolución 3220-2023/SPC-INDECOPI del 22 de noviembre de 2023, la Sala ya ha utilizado el término de "cosa decidida", el cual se refiere a "una resolución final que se emitió luego de haberse cumplido todas las etapas del procedimiento y que solamente puede ser cuestionada en sede judicial a través del proceso contencioso administrativo. (...) es aquel que no puede ser impugnado por las vías ordinarias del recurso administrativo, sea porque se trata de un pronunciamiento emitido por la última instancia administrativa o porque no fueron interpuestos los recursos administrativos correspondientes en el plazo otorgado por la ley."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

21. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente por falta de interés para obrar de la denunciante, respecto a la emisión de un recibo en el cual se mencionaba a un tercero ajeno a la señora Macedo como residente en el departamento que habitaba.

Sobre los extremos que la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Administración

22. Tal como fue indicado en los antecedentes, la Comisión determinó que la Administración no tenía responsabilidad administrativa por los hechos denunciados que fueron descritos en el numeral 4, incisos ii, iv, v; y, vii de la presente resolución.
23. Dichos extremos fueron impugnados por la señora Macedo, por lo cual corresponde evaluar los presuntos hechos infractores denunciados, los medios probatorios aportados por las partes y si estos determinan la responsabilidad de la Administración; así como los alegatos de defensa expuestos por las partes, de conformidad a lo siguiente:

Cuadro 1

N°	HECHO DENUNCIADO	MEDIOS PROBATORIOS	ANÁLISIS / CONCLUSIÓN
1	La denunciada habría establecido que la denunciante pague los servicios de mantenimiento a través de depósito en una cuenta bancaria que se encontraba a nombre de "Administración de Inmuebles - Edificio TOMASAL", pese a que no tenía vínculo alguno con la junta de propietarios de este último edificio.	-Contrato de Prestación de Servicios del 1 de junio de 2016 – ver foja 214 al 216 del expediente-, suscrito entre la Junta de Propietarios del Edificio Multifamiliar Feng Shui, representado por la Constructora El Cairo y la Administración en el cual se precisó que los pagos de mantenimiento se realizarían en la cuenta a nombre de la Administración. -Comunicado emitido por la Administración, en el que indicaba que los aportes deberían efectuarse en la cuenta de esta. -Acta de Asamblea General Extraordinaria del Edificio Multifamiliar Feng Shui Av. Tomasal 695 – Surco. Condominio los Huertos de San Antonio del 22 de junio de 2016, en el cual se acordó –entre otros- que debido a que la Junta de Propietarios no se encontraba inscrita los pagos se realizarían en la cuenta de la Administración.	De los medios probatorios se determina que la Junta de Propietarios que contrató los servicios de la Administración fue quien indicó que los pagos de las cuotas de mantenimiento debían ser pagadas en una cuenta a nombre de la denunciada, lo que, además, fue puesto en conocimiento de los propietarios a través de un comunicado, por tanto, ha quedado probado que la denunciante tenía conocimiento de dicho acuerdo, no verificándose que la Administración hubiera cometido alguna infracción. Decisión: confirmar infundado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

		Además, la representante de la Administración indicó que había una confusión en el nombre del edificio ya que había diferentes nombres, siendo que Constructora Cairo indicó que se encargaría de ver ese tema y de ser el caso rectificar.	
2	La Administración no habría cumplido con levantar la suspensión de acceso a las áreas comunes dispuesto por El Álamo Company, ello a pesar de que el 23 de noviembre de 2016, reinstaló el medidor de agua y reconectó el suministro de agua, correspondiente al departamento N° 204	<p>-Fotografía del baño del servicio común del edificio presentado por la señora Macedo.</p> <p>-Carta del 15 de setiembre de 2016, enviada por la denunciante a la Administración donde indica que no tiene acceso a los bienes y servicios comunes del edificio.</p> <p>-Carta de respuesta de la Administración donde se indica a la denunciante que, si bien no cuenta con agua en su departamento por falta de pago de sus cuotas, lo cierto es que sí contaba con acceso a los servicios comunes.</p> <p>-Carta del 11 de febrero de 2017, a través de la cual la Administración reitera a la denunciante que goza de todos los servicios comunes sin ninguna restricción.</p>	<p>La Sala verifica de los medios probatorios que, en principio, la denunciante no ha probado que, desde que la Administración inició sus funciones (1 de junio de 2016), esta no le permitiría el uso de los bienes y áreas comunes del edificio.</p> <p>Además, de las respuestas brindadas por la denunciada no se prueba que esta negara el acceso a las áreas comunes.</p> <p>Decisión: confirmar infundado.</p>
3	Las puertas del edificio estarían sucias, especialmente las que corresponden al sótano.	<p>-Contrato de Prestación de Servicios del 1 de junio de 2016, donde se establecieron las obligaciones de la Administración</p> <p>-Contrato de Prestación de Servicios del 24 de noviembre de 2016, donde se establecieron las obligaciones de la Administración.</p> <p>-Fotografía presentada por la denunciante de las puertas.</p> <p>-Acta de inspección del 18 de agosto de 2017, donde se consignó que las puertas no presentaban suciedad, sólo óxido en los bordes.</p>	<p>Los medios probatorios no evidencian el defecto denunciado, esto es, que las puertas del edificio se encontraban sucias.</p> <p>Tampoco se advierte algún otro elemento que permita determinar la responsabilidad administrativa de la Administración por tal hecho denunciado.</p> <p>Decisión: confirmar infundado.</p>
4	Existiría un depósito extra y al aire libre en una cochera.	<p>-Fotografía presentada por la denunciante del depósito en la cochera.</p> <p>-Acta de inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual no</p>	<p>Los medios probatorios no evidencian el defecto denunciado, esto es, que existiría un depósito extra y al aire libre en una cochera.</p>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

		se constató que existía un depósito en una cochera al aire libre	Además, si bien en la fotografía presentada por la denunciante, se advierte que un estacionamiento del edificio está siendo utilizado como depósito; sin embargo, conviene indicar que los estacionamientos no forman parte de las áreas comunes, toda vez que son propiedad privada de cada propietario Decisión: confirmar infundado.
5	El edificio tendría escasa señalización.	Contratos de Prestaciones de Servicios del 1 y del 24 de noviembre de 2016, donde se establecieron las obligaciones de la Administración. Fotografía presentada por la denunciante de la señalización del edificio.	La Sala no verifica del contrato de prestación de servicios suscrito entre la Administración y la Junta de Propietarios que se hubiera establecido como obligación de la denunciada el colocar señalización en las áreas de seguridad del edificio, por lo cual dicha responsabilidad no es atribuible a la denunciada. Además, dicha obligación de colocar las condiciones de seguridad como la señalización es algo atribuible a la empresa constructora. Decisión: confirmar infundado.
6	En el pasadizo del segundo piso (frente al ascensor y el departamento 204) y en el sótano que se ubica frente al estacionamiento 9, no habría luz hace más de dos años con seis meses	El Acta de Inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual se consignó que a la fecha y hora de inspección no se pudo verificar este hecho dado que las luces encendían con <i>timer</i> a las 18:00 horas	La Sala no verifica de forma indiciara medios probatorios que prueben que no habría luz en las zonas indicadas por la denunciante, además que en la inspección realizada no se pudo verificar el presunto defecto en tanto se indicó que las luces no se prendían manualmente sino con <i>timer</i> a las 18:00 horas por lo que no se pudo verificar su funcionamiento. Decisión: confirmar infundado.
7	Al medio del jardín que se ubicaba frente al jirón las Colinas se encontraba abandonado un sanitario.	-Fotografía presentada por la denunciante donde se observa un inodoro en un jardín. - Acta de Inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual el personal del Indecopi consignó que en el jardín no había ningún sanitario.	La Sala no puede verificar que el inodoro observado en la fotografía se encontrara abandonado, puesto que, de la revisión de la referida fotografía, el inodoro pudo haber sido colocado en dicho lugar de forma momentánea por alguno de los propietarios al estar trasladándolo o removiendo. Decisión: confirmar infundado.
8	En el jardín principal se habrían quemado las luminarias de tres postes y no habrían sido cambiadas	Contratos de Prestaciones de Servicios del 1 y del 24 de noviembre de 2016, donde se establecieron las obligaciones de la Administración.	La Sala no puede verificar de las fotografías el tiempo que las luminarias habrían estado malogradas a fin de poder determinar si correspondía que la Administración gestione ante la Junta de Propietarios su reparación. Además del Acta de Inspección se advierte que en la fecha



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

		<p>Fotografía presentada por la denunciante de las luminarias del Jardín.</p> <p>El Acta de Inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual se consignó que las luminarias de todos los postes del jardín principal encienden.</p>	<p>de la verificación todas las luminarias se encontraban funcionando.</p> <p>Decisión: confirmar infundado.</p>
9	<p>La puerta del vidrio adyacente a la sala común se habría salido y fue dejada en el pasadizo que se encuentra en el primer piso de la Torre 1.</p>	<p>Contratos de Prestaciones de Servicios del 1 y del 24 de noviembre de 2016, donde se establecieron las obligaciones de la Administración.</p> <p>Fotografía presentada por la denunciante de la puerta de vidrio dejada en el pasadizo</p> <p>El Acta de Inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual se consignó que en el pasadizo que se ubicaba en el primer piso de la torre no existía puerta de vidrio.</p>	<p>La Sala si bien puede observar de la fotografía presentada por la denunciante una puerta de vidrio colocada en uno de los pasillos del edificio, lo cierto es que no es posible probar que la puerta se encontrara abandonado (pudiendo estar momentáneamente). Además del Acta de Inspección se advierte que en la fecha de la verificación no se encontró ninguna puerta de vidrio en el pasadizo del primer piso de la torre 1.</p> <p>Decisión: confirmar infundado.</p>
10	<p>El sótano estaría lleno de basura y suciedad.</p>	<p>-Fotografía del sótano presentada por la denunciante.</p> <p>-El Acta de Inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual el personal del Indecopi consignó que el sótano estaba libre de basura y suciedad a la fecha que se efectuó dicha diligencia.</p>	<p>La Sala si bien puede observar, de la fotografía presentada por la denunciante, que el sótano se encontraba sucio y con basura, lo cierto es que, dicho medio de prueba no resulta suficiente porque no permite probar la temporalidad que estuvo sucio.</p> <p>Además del Acta de Inspección se advierte que en la fecha de dicha diligencia no se encontró ninguna puerta de vidrio en el pasadizo del primer piso de la torre 1.</p> <p>Decisión: confirmar infundado.</p>
11	<p>En el pasadizo del sótano se dejó abandonada una tina redonda de hidromasajes que obstaculizaba el libre tránsito de las personas.</p>	<p>-Fotografía presentada por la denunciante donde se observa una tina de hidromasajes abandonada en el pasadizo.</p> <p>- Acta de Inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual se consignó que dicha tina no se encontraba frente al depósito y no había elementos que obstaculicen el tránsito.</p>	<p>La Sala si bien puede observar, de la fotografía presentada por la denunciante, una tina redonda de hidromasajes, lo cierto es que no es posible probar que la misma obstaculice el tránsito (pudiendo estar momentáneamente).</p> <p>Además del Acta de Inspección se advierte que en la fecha de la diligencia no se verificó el hecho infractor.</p> <p>Decisión: confirmar infundado.</p>
12	<p>La denunciada permitía que un área común sea usada por un solo propietario para estacionar</p>	<p>-Fotografía presentada por la denunciante donde se observan cuatrimotos en un espacio del condominio.</p>	<p>En la fotografía analizada si bien puede observarse cuatrimotos estacionadas, lo cierto es que no es posible determinar la zona exacta en la que la misma se encuentra ubicada.</p>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

	sus dos (2) cuatrimotos y una motocicleta lineal.	- Acta de Inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual se consignó que las cuatrimotos estaban estacionados en el estacionamiento del departamento 203.	-Además, el lugar aparenta ser un estacionamiento del condominio, por lo que no resultaría cuestionable encontrar cuatrimotos o motocicletas estacionados en dicho espacio. - Finalmente en el Acta de Inspección se advierte que los cuatrimotos estaban estacionados en el estacionamiento del departamento 203. Decisión: confirmar infundado.
13	La denunciada permitía que una persona ajena al Edificio Feng Shui saque agua, empleando un balde, del grifo que se ubica en el jardín de las áreas comunes.	Contratos de Prestaciones de Servicios del 1 y del 24 de noviembre de 2016, donde se establecieron las obligaciones de la Administración.	La Sala no advierte que la denunciante hubiera presentado medios de prueba que de forma indiciaria demuestre que la Administración habría autorizado a personas ajenas al Edificio el uso de agua de las áreas comunes. Decisión: confirmar infundado.
14	Respecto a que la denunciada habría efectuado cobros sin determinar el porcentaje real de todos los propietarios conforme al área que ocupaban.	-Reglamento Interno del Edificio, inscrito en la Partida Registral 44865254 el 1 de mayo de 2010, en el cual se advierte el área común correspondiente a cada inmueble del edificio. -Asimismo en el artículo 7 del referido Reglamento, se establece que la participación en los gastos comunes se debe determinar en base a los porcentajes señalados en dicho documento en el artículo 6 -Acta de Asamblea General Extraordinaria del 22 de junio de 2016, en el cual se dejó constancia que el cálculo de los gastos comunes realizados por la anterior administración no era el correcto y que se había corregido los porcentajes de participación.	De los medios probatorios presentados, esta Sala puede advertir que, del cuadro adjunto por la Administración se advierte que los porcentajes utilizados para el cálculo de la cuota del mantenimiento de las áreas comunes coincide con los porcentajes establecidos en el Reglamento Interno, cumpliéndose así lo establecido en el artículo 7 de dicho Reglamento. -Por lo anterior, no se advierte el hecho denunciado, esto es, que la Administración haya cobrado a la señora Macedo por el servicio de mantenimiento por porcentajes no aprobados por la Junta de Propietarios. Decisión: confirmar infundado.
15	La denunciada no habría efectuado la corrección del porcentaje real de participación de los propietarios del Edificio Feng Shui en tanto incluyó como bien individual de los propietarios del departamento 104, el área que correspondía al "jardín del pozo de luz N° 5", pese a que este era un bien común e intransferible.	-Acta de Inspección en el cual se dejó constancia que debajo del departamento 204, había un patio al que solo accedían los propietarios del departamento 104. -Fotografía presentada por la denunciante.	De los medios probatorios, tales como la fotografía presentada por la denunciante, esta Sala no puede determinar si el área a la que hace referencia la señora Macedo corresponde a un área exclusiva de los propietarios del departamento 104 o un área común, situación de que comprobarse solo podría ser atribuida a la empresa constructora a cargo del proyecto inmobiliario o a la Junta de Propietarios, puesto que la Administración no es la encargada de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

			establecer los porcentajes por área común. Decisión: confirmar infundado.
16	Respecto a que la denunciada se habría negado a cobrar el Cheque de Gerencia 03686536 por el importe de S/ 71,00 que la denunciante le remitió a efectos de cancelar su deuda por el servicio de agua de diciembre de 2016 y enero de 2017.	<p>-Comunicado emitido por la Administración en el que se indicaba que los aportes se deberían efectuar a la cuenta de ésta.</p> <p>-Carta del 5 de febrero de 2017, enviada por la denunciante a la Administración, a través del cual le remite el Cheque de Gerencia 03686536, por la suma de S/ 71,00, por concepto de suma de agua, a favor de la Junta de Propietarios del Edificio Multifamiliar Feng Shui.</p> <p>Carta del 11 de febrero de 2017, a través del cual la Administración devuelve el cheque enviado por la denunciante, al no existir cuenta corriente a nombre de la Junta de Propietarios del Edificio Multifamiliar Feng Shui.</p>	<p>Esta Sala advierte que, si bien la señora Macedo remitió a la Administración un cheque de gerencia por la suma de S/ 71,00, lo cierto es que el mismo no se encontraba a nombre de la Administración, ni girada a la cuenta que fuera informada por la denunciada, por lo cual la devolución del jefe era justificada.</p> Decisión: confirmar infundado.
17	Respecto a que la denunciada emitió el recibo de junio de 2017, pese a que el 31 de mayo de 2017 venció el plazo de vigencia del contrato por prestación de servicio, que celebró la denunciada con la Junta de Propietarios del Edificio Feng Shui	<p>Contrato de Prestación de Servicio del 24 de noviembre de 2016, en cuya cláusula octava se estableció que el contrato entraba en vigencia desde el 20 de noviembre de 2016 y tendría una duración de un año al cabo del cual se entendería renovado automáticamente por término de un año más de no mediar aviso por escrito con una anticipación de 30 días al vencimiento del contrato.</p> <p>Recibo emitido por la Administración en junio de 2017.</p>	<p>De la valoración del Contrato de Prestación de Servicios firmado el 24 de noviembre de 2016, se verifica que en su cláusula octava se consignó que con la firma del mismo quedaba anulado el contrato de prestación de servicios firmado el 1 de junio de 2016, entrando dicho documento en vigencia desde el 24 de noviembre de 2016, por el periodo de un año, el mismo que era renovable automáticamente en caos no se informe con 30 días de anticipación la resolución del mismo.</p> Decisión: confirmar infundado.
18	Respecto a que la denunciada no habría fiscalizado el nivel de ruido que produce la secadora que se instaló en el jardín del pozo de luz N° 5 (que funciona como patio del Departamento N° 104), pese a que este superaría los cincuenta (50) decibeles y afectaría la salubridad	<p>La señora Macedo no presentó medios probatorios que pruebe sus afirmaciones.</p>	<p>En el presente extremo, la denunciante no presentó medio probatorio que pruebe sus afirmaciones.</p> <p>Además, la denunciante no ha presentado algún registro o la constatación de la que la referida secadora producía ruido.</p> <p>A mayor abundamiento, no existe medio probatorio que pruebe que la</p>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

	auditiva, tranquilidad y normal convivencia de los residentes del Edificio Feng Shui		Administración fiscalizaba los niveles de ruido. Decisión: confirmar infundado.
19	Respecto a que la denunciada habría omitido brindar a la denunciante la siguiente información: (i) el motivo del retraso en la inscripción en Registros Públicos de la Presidencia y la Directiva de la Junta de Propietarios; (ii) el motivo por el cual continuó utilizando la cuenta del Banco de Crédito N° 193-2338***-0-** que abrió a nombre de Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. – Condominio Los Huertos de San Antonio, pese a que esta debía ser provisional; y, (iii) el motivo por el cual emite recibos a nombre de la Junta de Propietarios del Edificio Feng Shui pese a rendir cuentas a la Junta de Propietarios del Edificio TOMASAL	La señora Macedo no presentó medios probatorios que pruebe haber solicitado la información materia de denuncia a la Administración.	En el presente extremo, esta Sala no advierte que la denunciante hubiera probado que solicitara la información materia de cuestionamiento a la Administración, por lo cual no existía obligación de informar a la denunciante dicha información. Decisión: confirmar infundado.
20	Respecto a que la denunciada no habría informado a la denunciante, a través del Comunicado que emitió el 1 de junio de 2016, las razones por las que: (i) habría abierto una cuenta a nombre de “Administración de Inmuebles - Edificio Los Huertos de San Antonio” y no de la Junta de Propietarios del Edificio Feng Shui; (ii) pese a prestar sus servicios a la Junta de Propietarios del Edificio Feng Shui, rinde informes económicos de su gestión a la Junta de Propietarios del Edificio TOMASAL; (iii) el portero presta servicios solo por 12 horas, pese a haber ofertado la prestación de aquellos por 24 horas,	Comunicado emitido por la Administración el 1 de junio de 2016, donde se comunicaba -entre otros- que habían sido elegidos para administrar el Edificio y que tenían una cuenta provisional a su nombre para que los residentes depositen su cuenta.	En el presente extremo, esta Sala considera que la Administración brindó información a los residentes del edificio; sin embargo, no obra medio probatorio que pruebe que luego de emitido dicho comunicado se hubiera solicitado la información materia de denuncia. Decisión: confirmar infundado.
21	Respecto a que la denunciada no habría informado a la denunciante quién fue la persona	Comunicado emitido por la Administración el 15 de febrero de 2017 respecto a la inundación que ocurrió el 14	Esta Sala verifica del comunicado emitido por la Administración que comunicó el motivo de la inundación, esto es la ruptura de la tubería.



	<p>responsable de la inundación que se produjo en el Edificio Feng Shui, ni las acciones que adoptaría para afrontar los daños que se habrían producido como consecuencia de aquel (como es que la alfombra, muebles y otros bienes del Departamento N° 204 se mojen).</p>	<p>de febrero de 2017, por una ruptura en la tubería, indicando que el ascensor sufrió un desperfecto y que debido a esto quedaría inhabilitado durante dos días</p>	<p>Ahora bien, no resultaba relevante que comunicara la persona responsable. Por otro lado, no se advierte que la denunciante hubiera comunicado a la denunciada que su departamento hubiera sufrido daños, así como probado dicho hecho, ni que requirió reparación de los mismos a la denunciada.</p> <p>Decisión: confirmar infundado.</p>
22	<p>Respecto a que la Inmobiliaria no habría proporcionado información veraz a la denunciante en tanto mediante la Carta que le envió el 6 de octubre de 2016, le indicó que contaba con diversos servicios comunes lo cual no era cierto.</p>	<p>Acta de Asamblea General Extraordinaria del 22 de junio de 2016, a través del cual se dejó constancia de la reducción de horas de la portería. Carta presentada por la denunciante que manifiesta fue enviada el 6 de octubre de 2016 por la Administración, en el cual esta le indica que cuenta con los servicios comunes del edificio.</p>	<p>Esta Sala verifica que la denunciante no ha probado que la Administración le hubiera restringido el acceso a los bienes y servicios de las áreas comunes, por lo cual no se advierte que la información brindada en la misiva del 6 de octubre de 2016 contenga información no veraz. Por otro lado, mediante Acta de Asamblea General Extraordinaria se acordó la reducción de horas de la portería (de 24 a 12).</p> <p>Decisión: confirmar infundado.</p>
23	<p>Respecto a que habría consignado en los informes remitidos a la Junta de Propietarios del Edificio, así como en los comunicados colocados en mayo y junio de 2016, que el propietario del Departamento N° 204, sería Constructora el Cairo y no la denunciante.</p>	<p>Partida Registral 12481890 del departamento 204, en el cual se advierte que el titular de dicho inmueble es Constructora Cairo S.A.C. Recibos de mantenimiento emitidos por la Administración por el departamento 204, en el cual se indica que la denunciante reside en dicho departamento. Informes económicos elaborados por la denunciada desde octubre de 2016 hasta febrero de 2017, advirtiéndose en estos que el rubro "cuentas por cobrar" se consignó el departamento 204, el cual aparece a nombre de Cairo S.A.C. Documento denominado "Cuentas por cobrar" emitido por la Administración emitido en mayo de 2017"</p>	<p>De los medios probatorios, esta Sala no verifica que la Administración hubiera cometido una infracción en tanto consignó en sus informes, así como en los comunicados como propietaria a la empresa que figura como dueña del departamento 204 en Registros Públicos (Constructora Cairo S.A.C.).</p> <p>Decisión: confirmar infundado.</p>
24	<p>Respecto a que la denunciada no cumplió con informarle (i) los motivos por los que le remitió documentos a nombre de la Junta de Propietarios del Edificio TOMASAL; y, (ii) los motivos por los que</p>	<p>La señora Macedo no presentó medios probatorios que pruebe haber solicitado la información materia de denuncia a la Administración.</p>	<p>En el presente extremo, esta Sala no advierte que la denunciante hubiera probado que solicitara la información materia de cuestionamiento a la Administración, por lo cual no existía obligación de informar a la denunciante dicha información.</p>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

	ejecuta prestaciones para dos empresas distintas aplicando el Contrato		Decisión: confirmar infundado.
25	Respecto a que la Administración no habría cumplido con remitirle copia del Reglamento Interno.	La señora Macedo no presentó medios probatorios	Sobre el particular, esta Sala considera que la obligación de brindar el Reglamento Interno es a la Inmobiliaria. Además, no se advierte del contrato de servicios, ni de ningún otro documento que la Administración se hubiera comprometido a remitir dicha información o que la denunciante lo hubiera solicitado. Decisión: confirmar infundado.
26	Respecto a que la denunciada habría emitido recibos en los que pretendió efectuar cobros indebidos a la denunciante por concepto de servicios y bienes comunes que no le proporcionaban y no lo usaba desde el 24 de junio de 2014.	Los recibos emitidos por la Administración por concepto de mantenimiento, cuotas extraordinarias por reparaciones, imprevistos, gratificaciones, entre otros.	Esta Sala considera que en el presente procedimiento no ha quedado probado que la señora Macedo no hubiera estado haciendo uso de las áreas comunes del edificio, ni la restricción de los mismos, por lo cual el cobro a la denunciante por parte de la denunciada por mantenimiento de áreas comunes resultaba justificable. Decisión: confirmar infundado.

24. Es preciso indicar que, si bien la señora Macedo sostuvo que al no haber presentado la denunciada sus descargos, estaba reconociendo los hechos denunciados; lo cierto es que el hecho de que la Administración no haya presentado alegatos o medios probatorios como parte de su defensa en el procedimiento en los extremos indicados en el presente acápite, no implica que sea suficiente para determinar su responsabilidad por los hechos denunciados analizados.
25. Lo anterior porque la autoridad administrativa se encuentra obligada a verificar la verdad material de los hechos materia de controversia en un procedimiento en el que ejerce su potestad sancionadora (en el que deben existir pruebas de cargo de la conducta materia de denuncia), por lo que corresponde desestimar el citado alegato de apelación formulado por la denunciante.

Sobre los alegatos de la denunciante

26. Respecto al alegato de apelación de la denunciante, sobre la conducta descrita en el numeral 1 del Cuadro 1 de la presente resolución, conviene indicar que en el Acta de Asamblea General Extraordinaria del Edificio Multifamiliar Feng Shu del 22 de junio de 2016, se advierte que no se aprobó la moción de que se abra una cuenta corriente a nombre de la Presidenta de la Junta de Propietarios, siendo una decisión de la Junta, decidiendo que la misma se abra a nombre de la Administración en la cual se maneje los fondos del servicio, por lo cual el hecho que se abra una cuenta a favor de la denunciada no responde



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

a una conducta infractora de la Administración sino a una decisión de la Junta de Propietarios.

27. Respecto al alegato de apelación de la denunciante, sobre la conducta descrita en el numeral 2 del Cuadro 1 de la presente resolución, es preciso señalar que en el procedimiento ha quedado probado que la denunciada le comunicaba a la señora Macedo que tenía acceso a las áreas comunes, no habiendo probado la consumidora la restricción a los mismos.
28. Respecto al alegato de apelación de la denunciante, sobre la conducta descrita en el numeral 14 del Cuadro 1 de la presente resolución, es preciso resaltar que determinar la corrección del porcentaje real de participación, es más bien algo atribuible a la Constructora.
29. Respecto al alegato de apelación de la denunciante, sobre la conducta descrita en el numeral 15 del Cuadro 1 de la presente resolución, conviene indicar que si bien la Administración tenía ciertas obligaciones, entre ellas no se encontraba determinar la corrección del porcentaje real de participación, sino más bien es algo atribuible a la Constructora. Además del Acta de Asamblea General Extraordinaria del 22 de junio de 2016, en el cual se dejó constancia que el cálculo de los gastos comunes realizados por la anterior administración no era el correcto y que se había corregido los porcentajes de participación.
30. Sobre el alegato de apelación de la denunciante, en relación con la conducta descrita en el numeral 16 del Cuadro 1 de la presente resolución, conviene indicar que tal como fue analizado, la emisión del cheque no se encontraba a nombre de la Administración, ni girada a la cuenta que fuera informada por la denunciada, por lo cual la devolución de la denunciada al denunciante era justificada.
31. Respecto al alegato de apelación de la denunciante, sobre la conducta descrita en el numeral 17 del Cuadro 1 de la presente resolución, conviene indicar que, de la revisión de los contratos suscritos por la Administración, se advierte que, si bien en principio suscribió con la Junta de Propietarios Edificio Feng Shui y después con la Junta de Propietarios Edificio Jirón Tomasal y Jr Las Colinas, lo cierto es que de la lectura de ambos contratos se desprende que ambas son una misma empresa. Además, tal como fue analizado en el presente procedimiento en el Acta de Asamblea General Extraordinaria del Edificio Multifamiliar del 22 de junio de 2016 -esto antes de la emisión del recibo-, la denunciada hizo conocer a la Junta de la confusión en el nombre, quedando el representante de la Junta de verificar dicha observación.
32. Respecto al alegato de apelación de la denunciante, sobre las conductas referidas al servicio deficiente, conviene indicar que esta no ha presentado medios probatorios fehacientes que acredite sus afirmaciones, puesto que la presentación de la fotografía que obra en el expediente no resultaba suficiente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

para acreditar sus afirmaciones, más aún cuando la denunciada no ha reconocido dichos hechos.

33. Por otro lado, si bien la Administración tenía ciertas obligaciones, entre ellas no se encontraba colocar la señalización, más aún cuando la encargada de colocar la señalización era la Inmobiliaria.
34. Adicionalmente, es preciso indicar que no es materia de cuestionamiento, el óxido que presentan las puertas de las áreas común del edificio, sino la suciedad que había en las mismas, por lo cual corresponde desestimar dicho argumento.
35. Respecto al alegato de apelación de la denunciante, sobre la conducta descrita en el numeral 18 del Cuadro 1 de la presente resolución, conviene indicar que la señora Macedo no presentó medio probatorio que en principio pruebe sus afirmaciones, esto es que la secadora del jardín genere un ruido fuerte. Además, si bien la autoridad administrativa no llevó un decibelímetro a la inspección, esto no resta que la parte denunciante pruebe sus afirmaciones.
36. Respecto al alegato de apelación de la denunciante, sobre las conductas referidas al deber de información, conviene indicar, en principio, que la denunciante no ha probado requerir información a la denunciada a efectos de tener alcance de la información solicitada.
37. Por otro lado, respecto a que la denunciada no le informó el nombre de la persona que inundó el edificio el 14 de febrero de 2017, conviene indicar que tal como fue indicado en el análisis sobre dicho extremo, dicha información no resultaba relevante trasladar.
38. Respecto al alegato de apelación de que la denunciada debía explicar a través de sus comunicados las razones por las cuales lleva la cuenta de depósito a su nombre, así como detallar las razones por las cuales celebró el contrato con la Junta de Propietarios del Jirón Tomasal, conviene indicar que tal como fue indicado, la denunciante no ha probado que luego de emitido el comunicado hubiera emitido dicha información.
39. Respecto al alegato de apelación de la denunciante, sobre la conducta descrita en el numeral 26 del Cuadro 1 de la presente resolución, conviene indicar que en el procedimiento ha quedado probado que la denunciada le comunicaba a la señora Macedo que tenía acceso a las áreas comunes, no habiendo probado la consumidora la restricción a los mismos.
40. Conviene indicar que, si bien la denunciada indicó que le restringieron el acceso a las áreas comunes a la denunciante, lo cierto es que la Administración prestó sus servicios hasta el año 2021, siendo que de los medios probatorios presentados por ambas partes, se puede probar que a la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

oportunidad de la denuncia no se restringió el uso de las áreas comunes a la denunciante.

Sobre los extremos que la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria

41. Tal como fue indicado en los antecedentes, la Comisión determinó la responsabilidad de la denunciada (de conformidad a lo consignado en el numeral 4 de la presente resolución).
42. Dichos extremos fueron impugnados por la Administración, por lo cual corresponde evaluar el hecho infractor denunciado, los medios probatorios aportados y si estos determinan la responsabilidad de la denunciada; y, de manera posterior evaluar los alegatos de la denunciada, de conformidad a lo siguiente:

Cuadro 2

N°	HECHO DENUNCIADO	MEDIOS PROBATORIOS	ANÁLISIS / CONCLUSIÓN
1	Respecto a que la denunciada no habría cumplido con reparar una de las hojas de la puerta de la cochera que se encontraría malograda, pese a lo cual ofreció en venta un mando a distancia por el importe de S/ 145,00.	Contrato de Prestación de Servicio del 1 de junio de 2016, en el cual se establecieron las obligaciones de la Administración, entre las cuales se encuentra velar por el ornato y conservación de las áreas comunes y también de la presentación del edificio y la imagen que proyecta al exterior e interior, el aspecto de las áreas comunes. Contrato de Prestación de Servicios del 24 de noviembre de 2016, donde se estableció -entre otros- la misma obligación descrita en el contrato del 1 de junio de 2016. Acta de Inspección del 18 de agosto de 2017, donde se indicó respecto a dicho desperfecto que una de las alas de la puerta de la cochera no funcionaba debido a que no tenía o se había colocado el motor hidráulico.	La Sala verifica que la denunciada ha reconocido que la puerta del edificio se encontraba malograda, además dicho hecho ha quedado probado con el Acta de Inspección. En tal sentido, si bien la Administración no se encontraba en la obligación de reparar el desperfecto denunciado, en cumplimiento de sus obligaciones debía procurar su correcto funcionamiento, por lo cual debió comunicar a la Junta de Propietarios sobre la existencia del defecto; no obstante, no obra medio probatorio que pruebe dicha comunicación. Decisión: confirmar fundado.
2	Respecto a que habría colocado una piedra grande encima de la rampa de ingreso al sótano.	Contrato de Prestación de Servicios del 1 de junio de 2016, donde se establecieron las obligaciones de la Administración.	La Sala verifica que la denunciada ha reconocido que colocó la piedra debido a que la puerta de ingreso del edificio se encontraba malograda, además dicho hecho ha quedado probado con el Acta de Inspección.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

		<p>Contrato de Prestación de Servicios del 24 de noviembre de 2016, donde se establecieron las obligaciones de la Administración.</p> <p>Fotografía presentada por la denunciante de la piedra.</p> <p>Acta de inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual se dejó constancia que la rampa de ingreso al sótano (estacionamiento) no tiene piedra encima.</p>	<p>La denunciada debió comunicar a la Junta de Propietarios sobre la existencia del defecto; no obstante, no obra medio probatorio que pruebe dicha comunicación.</p> <p>Decisión: confirmar fundado.</p>
3	<p>La sala común estaría deteriorada, sucia y sin pintar.</p>	<p>Contratos de Prestaciones de Servicios del 1 y del 24 de noviembre de 2016, donde se establecieron las obligaciones de la Administración.</p> <p>Acta de inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual se consignó que la pared que se encontraba ubicada frente a la puerta se estaba descascarándose, mancha de suciedad en todas las paredes y columnas.</p>	<p>La Sala verifica del acta de inspección que ha quedado probado que la sala común del edificio se encuentra sucia y deteriorada al estar descascarándose.</p> <p>La denunciada debió comunicar a la Junta de Propietarios sobre la existencia del defecto; no obstante, no obra medio probatorio que pruebe dicha comunicación.</p> <p>Decisión: confirmar fundado.</p>
4	<p>Las paredes del edificio Feng Shui estarían sucias y descascarándose</p>	<p>Contratos de Prestaciones de Servicios del 1 y del 24 de noviembre de 2016, donde se establecieron las obligaciones de la Administración.</p> <p>Fotografía presentada por la denunciante.</p> <p>El Acta de Inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual se consignó respecto a dicho desperfecto, que de las paredes del estacionamiento o sótano se verifica que sólo en algunas zonas se está descascarándose, así como también se encuentra manchadas con pintura de vehículo (rayones); y, que todas las paredes del edificio (torre 1 y 2) presentan suciedad.</p>	<p>La Sala constata de las fotografías presentadas, así como del acta de inspección que las paredes del edificio se encontraban sucias y en algunas zonas descascarándose.</p> <p>La denunciada debió comunicar a la Junta de Propietarios sobre la existencia del defecto; no obstante, no obra medio probatorio que pruebe dicha comunicación.</p> <p>Decisión: confirmar fundado.</p>
5	<p>En el jardín que se ubica frente al Jirón Las Colinas se habría caído dos postes de iluminación que hasta la fecha no fueron reinstalados.</p>	<p>Contratos de Prestaciones de Servicios del 1 y del 24 de noviembre de 2016, donde se establecieron las obligaciones de la Administración.</p>	<p>La Sala constata de las fotografías presentadas, así como del acta de inspección de la caída de los postes de iluminación del jardín del edificio.</p> <p>La denunciada debió comunicar a la Junta de Propietarios sobre la existencia del defecto; no obstante, no</p>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

		Fotografía presentada por la denunciante de los postes de iluminación caídos. El Acta de Inspección del 18 de agosto de 2017, en el cual se consignó respecto a dicho desperfecto, que se verificó que frente a la puerta que da acceso al jardín existía una base en la que se ubicaba un poste de iluminación, este no fue instalado, además que se verificó solo una base de poste cerca a la puerta de acceso de jirón Las Colinas pero no existe.	obra medio probatorio que pruebe dicha comunicación. Decisión: confirmar fundado.
6	Respecto a que no habría contestado dentro del plazo legal, la carta que le remitió el 24 de julio, reiterada el 15 de setiembre de 2016	Carta del 24 de julio de 2016 enviada por la denunciante a la Administración Carta sin fecha emitida por la Administración dando respuesta a la carta del 24 de julio y 15 de setiembre de 2016 de la denunciante.	De los medios probatorios, esta Sala puede verificar que la denunciante remitió una carta a la denunciada el 24 de julio de 2016; no obstante, la carta presentada por la Administración no cuenta con fecha de emisión, además que dicha denunciada sostuvo en dicha carta que existió una demora en brindarle una respuesta. Decisión: confirmar fundado.

43. En apelación, la denunciada sostuvo que la Junta de Propietarios no contaba con dinero, por lo cual no se podía reparar los desperfectos advertidos; sin embargo, tal como fue indicado en el cuadro precedente, la denunciada debía como mínimo probar que comunicó a la Junta de Propietarios sobre la existencia del defecto, lo cual no ha sucedido.
44. Por otro lado, la denunciada sostuvo que la denunciante no cancelaba los gastos de mantenimiento comunes ordinarios y extraordinarios; no obstante, ello no desvirtúa que las áreas comunes se encuentren idóneas.
45. Finalmente, la denunciada sostuvo que la denunciante no quiso firmar la respuesta que le brindó, en atención a su carta del 24 de julio de 2016; no obstante, la Administración no ha probado que dejó constancia de la negativa de la señora Macedo a recibir su misiva.
46. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Administración, al haberse probado responsabilidad de dicha denunciada, respecto a las conductas descritas en el Cuadro 2 de la presente resolución, numeral 1 al 6 de dicho cuadro.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

Sobre la implementación de un Libro de Reclamaciones físico o virtual

47. En este extremo de su denuncia, la señora Macedo cuestionó que la Administración no contaba con un Libro de Reclamaciones en el Edificio donde residía.
48. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Administración en dicho extremo, manifestando que, de los medios probatorios presentados por las partes se advertía que la Administración suscribió contratos de locación de servicios con la Junta de Propietarios del Edificio, a fin de prestar el servicio de administración de dicho bien, estableciéndose en el referido contrato una prestación económica, por lo cual se encontraba obligada a contar con un Libro de Reclamaciones como cualquier otro establecimiento comercial que brindaba servicios o bienes al público, a fin de que sus usuarios, en este caso, los propietarios y poseionarios de los departamentos del edificio, puedan ejercer su derecho a interponer el reclamo que consideren conveniente.
49. En apelación, la denunciada sostuvo que no tenía obligación de contar con un Libro de Reclamaciones.
50. Cabe indicar que, en un anterior pronunciamiento⁵, la Sala analizó el artículo 1^o del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM (en adelante, el Reglamento del Libro de Reclamaciones), concluyendo que, para considerar a un establecimiento abierto al público como tal, resultaba indispensable que, en dicho local, el proveedor se desenvuelva como un agente más del mercado, ofreciendo sus productos o servicios al público en general.
51. Ahora bien, el artículo 3^o.2 del Reglamento del Libro de Reclamaciones⁷ define al establecimiento comercial abierto al público, como aquel inmueble, construcción -entre otros- a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

⁵ Ver la Resolución 3270-2017/SPC-INDECOPI del 20 de noviembre de 2017.

⁶ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES. MODIFICADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. Artículo 1.- Ámbito de aplicación.** Las disposiciones del presente Título son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público; tomando en consideración la definición detallada en el Artículo 3.2 del presente Reglamento.
Los consumidores deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en la presente norma para el uso del Libro de Reclamaciones.

⁷ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES. MODIFICADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. Artículo 3.- Definiciones.** Para los efectos del presente Reglamento (...) **3.2. Establecimiento comercial abierto al público:** Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

52. De una revisión del artículo antes citado, se puede advertir que el establecimiento comercial es aquel espacio (inmueble, construcción, etc.) en el cual un proveedor no solo comercializa sus productos y servicios (etapa de oferta y contratación); sino también donde ejecuta sus servicios recurrentemente, como por ejemplo lo hace una empresa de administración de inmuebles dentro de un condominio, la cual realiza sus actividades de gestión y mantenimiento en favor de los residentes de este.
53. En efecto, si bien en el presente caso la Junta de Propietarios del Edificio Multifamiliar Feng Shui contrató los servicios de la Administración, cabe tener presente que sus servicios eran brindados directamente a los propietarios-consumidores del edificio, tales como a la señora Macedo; lo cual evidencia que, en tanto la denunciada ejecutaba la prestación de sus servicios a estos consumidores, resultaba exigible al proveedor que implemente en dicho espacio físico (edificio) un Libro de Reclamaciones, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4° del Reglamento.
54. Ahora bien, en un pronunciamiento anterior -ver párrafo 50 de la presente resolución-, la Sala adoptó una posición distinta a la sustentada anteriormente, considerando que una Administración de condominios no se encontraba obligada a implementar un libro de reclamaciones en el condominio donde ejecutaba un servicio, toda vez que la caseta de vigilancia no constituía un establecimiento abierto al público.
55. No obstante, de acuerdo con lo expuesto en la presente resolución, se realiza un cambio de criterio⁸, estableciéndose que la empresa administradora de un condominio sí se encuentra obligada a implementar un Libro de Reclamaciones en el inmueble (edificio, condominio) donde ejecuta la prestación de sus servicios.
56. En consecuencia, se desestima lo señalado por la Administración en su apelación en lo referido a que no tenía obligación de contar con un Libro de Reclamaciones.
57. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Administración en el presente extremo.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo VI.- Precedentes administrativos.**

(...)

2. Los criterios interpretativos establecidos por las entidades, podrán ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general. La nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados. (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

Sobre la medida correctiva

58. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores⁹. Además, en el artículo 115° de la misma norma se detallan algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras, entre las que se encuentra ordenar al denunciado que cumpla con devolver la contraprestación pagada por el consumidor¹⁰.
59. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente¹¹.
60. La Comisión ordenó en calidad de medida correctiva que la Administración en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con:
- a) Informar a la Junta de Propietarios los siguientes desperfectos del edificio a fin de que estos sean puestos a consideración de la referida junta para su reparación: i) las hojas de la puerta de la cochera que se encuentran malogradas; ii) la sala común se encuentra deteriorada, sucia y requiere pintar;

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

- iii) las paredes del Edificio están sucias y descascarándose; (iv) en el jardín se han caído dos postes de iluminación que no han sido reinstalados.
- b) implementar su Libro de Reclamaciones.
61. En apelación, la denunciada sostuvo que cumplió con la medida correctiva descrita en el párrafo previo, literal a), para lo cual adjuntó copia de la carta del 7 de febrero de 2023 -ver foja 1009-, a través del cual informó a la Junta de Propietarios de los desperfectos advertidos en el edificio.
62. Sobre el particular, esta Sala considera que el documento presentado por la denunciada prueba que esta dio cumplimiento a la medida correctiva, por lo cual corresponde dejar sin efecto la misma.
63. No obstante, toda vez que la denunciada no presentó medio probatorio fehaciente que pruebe que implementó el Libro de Reclamaciones en el lugar donde presta sus servicios, corresponde confirmar la medida correctiva en dicho punto.
64. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a la Administración que presente a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código¹².
65. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹²

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

Sobre la graduación de la sanción

66. La Comisión sancionó a la denunciada, de conformidad al siguiente detalle:

- Por no cumplir con reparar una de las hojas de la puerta de la cochera que se encontraría malograda, pese a lo cual ofreció en venta un mando a distancia por el importe de S/ 145,00; con una multa de 0,25 UIT;
- colocó una piedra grande encima de la rampa de ingreso al sótano; con una amonestación;
- la sala común estaba deteriorada, sucia y sin pintar; con una multa de 0,25 UIT;
- las paredes del Edificio estaban sucias y descascarándose; con una multa de 0,25 UIT;
- en el jardín que se ubica frente al Jirón Las Colinas se cayeron dos postes de iluminación que hasta la fecha no fueron reinstalados; con una multa de 0,25 UIT;
- por no contestar el requerimiento de información del 15 de julio de 2016, en el plazo legal; con una multa de 1 UIT;
- por no implementar el Libro de Reclamaciones en el Edificio; con una multa de 2,5 UIT.

(i) Sobre la falta de implementación del Libro de Reclamaciones

67. El artículo 10° del TUO de la LPAG, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación, esto es, que se respete el Principio del Debido Procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

68. Sobre esta línea de razonamiento, debe tenerse en cuenta que el artículo 254° del TUO de la LPAG establece que, para ejercer la potestad sancionadora, la autoridad administrativa requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido.

69. Así también, el artículo 6° del TUO de la LPAG, al abordar la motivación del acto administrativo, señala que esta debe contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. Asimismo, establece que no serán admisibles la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto.

70. Dicho ello, la motivación de los actos administrativos constituye un parámetro importante en el marco del desarrollo de un debido procedimiento, dado que



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

permite al administrado ejercer su derecho de defensa de una manera efectiva pues, al conocer las razones que motivaron a la autoridad emitir el acto administrativo, sus cuestionamientos no solo buscarán atacarlos directamente, sino que ello permitirá a la entidad revisora correspondiente valorar debidamente la razonabilidad del pronunciamiento emitido.

71. Sobre el particular, de una revisión de los actuados, se advierte que, pese a que la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a la Administración sus ingresos de los años 2014 y 2015, lo cierto es que dicha administrada no cumplió con ello.
72. Sin embargo, pese a que la Comisión no contaba con información sobre los ingresos de la denunciada, procedió a graduar la multa impuesta utilizando como criterios de graduación el tipo de infracción y el tamaño de la empresa de la denunciada, recogidos del Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones, aplicando la sanción máxima establecida para las Microempresas, lo cual a criterio de este Colegiado infringió el debido procedimiento de la denunciada en tanto el citado aplicativo se encuentra estructurado para calcular la sanción de manera que sea proporcional a los ingresos efectivamente percibidos por el infractor. En ese sentido, al no contar con el volumen de ingresos de la recurrente, la Comisión debió graduar las sanciones considerando los criterios previstos en el artículo 112° del Código.
73. Tomando en cuenta lo expuesto en los párrafos anteriores, corresponde declarar la nulidad de la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a la Administradora con una multa de 2,50 UIT, por no contar con un Libro de Reclamaciones, al evidenciarse una vulneración del Principio del Debido Procedimiento.
74. No obstante, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG¹³, del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma¹⁴ y teniendo en consideración que la Administración, a lo largo del

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 227°.- Resolución.**

(...)

227.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.10. Principio de eficacia. - Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

procedimiento, ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a la multa a imponérsele, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre ello.

75. Como se ha señalado, el artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Administración.
76. Dicho lo anterior, este Colegiado considera que, al graduar la sanción por no contar con un Libro de Reclamaciones, se debe tener en cuenta los siguientes factores:
- a) **Beneficio ilícito:** consistente en el ahorro obtenido por la Administración por no implementar un Libro de Reclamaciones.
 - b) **Probabilidad de detección:** alta, pues la conducta infractora detectada podía ser fácilmente advertida, contando el consumidor con incentivos suficientes para poner estos hechos en conocimiento de la autoridad.
 - c) **Efectos generados en el mercado:** la infracción verificada genera desconfianza en el mercado en perjuicio de aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la norma.
77. Por lo tanto, en vía de integración, se sanciona a la Administración con una multa de 2 UIT, por no implementar un Libro de Reclamaciones.

(ii) Sobre las otras sanciones impuestas por la Comisión

78. Tal como fue indicado, en el párrafo 66 de la presente resolución, la Comisión sancionó a la denunciada por los defectos advertidos.
79. En apelación, la denunciada sostuvo que no estaba conforme con las multas impuestas, puesto que no había cometido infracción alguna; no obstante, esta Sala ha verificado que la denunciada sí incurrió en las infracciones imputadas en su contra.
80. Dicho lo anterior, de una revisión de la graduación de las sanciones impuestas, se advirtió que estas fueron debidamente graduadas, utilizando criterios objetivos, con los cuales esta Sala se encuentra conforme.
81. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo de las sanciones impuestas por la Comisión, detalladas en el numeral 66 de la presente resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

82. Finalmente, se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹⁵, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

De la condena al reembolso de las costas y costos, y la inscripción en el RIS, como consecuencia de los extremos que han sido confirmados por esta Sala

83. Considerando que, en su recurso de apelación, la Administración no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la condena al reembolso de las costas¹⁶ y costos; y, la inscripción en el RIS, como consecuencia de los extremos que han sido confirmados por esta Sala, esta instancia asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG, por lo tanto, corresponde confirmarlos.
84. Finalmente, se ordena a la Administración que presente a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código¹⁷. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento¹⁸.

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.

¹⁶ Conviene indicar que, si bien la denunciada indicó que había cancelado el importe de costas ascendente a S/ 36,00 dicho extremo será evaluado por la Comisión.

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹⁸ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.**

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0122-2023/CC2 del 19 de enero de 2023, emitido por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró improcedente por falta de interés para obrar de la señora Jeannette Macedo Mesías de Chávez, respecto a la emisión de un recibo en el cual se mencionaba un tercero como residente en el departamento que habitaba.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0122-2023/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. al no haberse probado responsabilidad de dicha denunciada, respecto a las conductas descritas en el Cuadro 1 de la presente resolución, numeral 1 al 26 de dicho cuadro.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0122-2023/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. al haberse probado responsabilidad de dicha denunciada, respecto a las conductas descritas en el Cuadro 2 de la presente resolución, numeral 1 al 6 de dicho cuadro.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0122-2023/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. en el extremo referido a la falta de implementación de un Libro de Reclamaciones en el edificio, al haberse probado que era su obligación por tratarse del lugar donde ejecutaba la prestación de sus servicios.

QUINTO: Dejar sin efecto la Resolución 0122-2023/CC2, en el extremo de la medida correctiva ordenada a Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L., respecto a informar a la Junta de Propietarios los desperfectos del edificio a fin de que estos sean puestos a consideración de la referida junta para su reparación, esto al haberse probado que dicha denunciada dio cumplimiento a la misma.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0122-2023/CC2, en el extremo de la medida correctiva ordenada a Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L., respecto a que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día

situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0122-2023/CC2, en el extremo que sancionó a Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. conforme al siguiente detalle:

- Por no cumplir con reparar una de las hojas de la puerta de la cochera que se encontraría malograda, pese a lo cual ofreció en venta un mando a distancia por el importe de S/ 145,00; con una multa de 0,25 UIT;
- colocó una piedra grande encima de la rampa de ingreso al sótano; con una amonestación;
- la sala común estaba deteriorada, sucia y sin pintar; con una multa de 0,25 UIT;
- las paredes del Edificio Feng Shui estaban sucias y descascarándose; con una multa de 0,25 UIT;
- en el jardín que se ubica frente al Jirón Las Colinas se cayeron dos postes de iluminación que hasta la fecha no fueron reinstalados; con una multa de 0,25 UIT; y,
- por no contestar el requerimiento de información del 15 de julio de 2016, en el plazo legal; con una multa de 1 UIT.

OCTAVO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0122-2023/CC2 en el extremo que sancionó a Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. con una multa de 2,50 UIT, respecto a la conducta referida a la falta de implementación del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0134-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0574-2017/CC2

Libro de Reclamaciones, por vulneración del Principio del Debido Procedimiento, conforme a lo desarrollado en la parte considerativa de la presente resolución.

NOVENO: En vía de integración, sancionar a Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. con una multa de 2 UIT, por falta de implementación del Libro de Reclamaciones.

DÉCIMO: Requerir a Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

DÉCIMO PRIMERO: Confirmar la Resolución 0122-2023/CC2, en el extremo que condenó a Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. al reembolso de las costas y costos del procedimiento.

Se ordena a Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que evidencien el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

DÉCIMO SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0122-2023/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Administración de Inmuebles Columbus E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Walter Leonardo Valdez Muñoz.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.02.2024 12:08:16 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente