



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTES : GONZALO ALONSO ÁLVAREZ BARREDA
KATHERINE ANABELL SÁNCHEZ VELARDE
JUAN ANTONIO PEÑARRIETA ESCOBEDO
MÓNICA IRENE BUSTINZA ÁLVAREZ
ÁLVARO JESÚS LINARES CARPIO
GUILLERMO ANTONIO VEGA VARGAS
BERNARDO NICOLÁS CUESTA

DENUNCIADOS : DOMO INMOBILIARIA Y CONSTRUCCIÓN E.I.R.L.
ASCENSORES ANDINOS INGENIEROS S.A.

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS
OTRAS INSTALACIONES PARA OBRAS DE CONSTRUCCIÓN

SUMILLA: *Se confirma, modificando fundamentos, la resolución apelada en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Domo Inmobiliaria y Construcción E.I.R.L. y Ascensores Andinos Ingenieros S.A.; al haberse probado que dichos proveedores pusieron a disposición de los denunciantes un monta-coches que presentó fallas y desperfectos al poco tiempo de su instalación y funcionamiento.*

Lima, 21 de febrero de 2024

I. ANTECEDENTES

1. El 31 de diciembre de 2019¹, los señores Gonzalo Alonso Álvarez Barreda, Katherine Anabell Sánchez Velarde, Juan Antonio Peñarrieta Escobedo, Mónica Irene Bustinza Álvarez, Álvaro Jesús Linares Carpio, Guillermo Antonio Vega Vargas y Bernardo Nicolás Cuesta (en adelante, los interesados) denunciaron a Domo Inmobiliaria y Construcción E.I.R.L.² (en adelante, Domo) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución 2 del 6 de marzo de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta contra Domo³.

¹ Complementada con escrito del 10 de febrero del 2020.

² R.U.C. 20558739330 con domicilio fiscal ubicado en Av. El ejército 710 interior 905, Arequipa - Arequipa - Yanahuara.

³ Al respecto, se precisa que la Secretaría Técnica imputó a la Inmobiliaria los siguientes cargos:



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

3. Por Resolución 0515-2020/INDECOPI-AQP del 19 de noviembre de 2020, la Comisión emitió un pronunciamiento sobre el fondo de la denuncia.
4. En atención al recurso de apelación presentado por Domo contra la Resolución 0515-2020/INDECOPI-AQP, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió la Resolución 2500-2021/SPC-INDECOPI, resolviendo lo siguiente:

- a) Declaró la nulidad de la resolución de imputación de cargos y de la Resolución 515-2020/INDECOPI-AQP, debido a que la Comisión imputó y se pronunció, respectivamente, como conductas independientes sobre los hechos referidos a que Domo: i) Habría instalado un montacargas en el edificio que presentó desperfectos, puesto que: a) el 5 de enero del 2019 quedó atascado haciendo imposible su uso; b) el 24 de abril y el 19 de junio del 2019 emitió ruidos fuertes y molestos durante su uso; y, c) el 18 de julio del 2019 presentó fuga de aceite que ocasionó que las paredes y piso se ensuciaran; y, ii) No habría reparado debidamente los desperfectos presentados en el montacargas instalado en el edificio, toda vez que, pese a haber recibido servicio técnico, volvió a presentar fallas en su funcionamiento al emitir ruidos fuertes y molestos durante su uso el 24 de abril del 2019; siendo que incluso el 20 de junio del 2019 dejó de funcionar.

Esto, al considerar que las mencionadas conductas se encontraban dirigidas a cuestionar el hecho principal denunciado, referido a que Domo habría puesto a disposición de los interesados un monta-coches que presentaba fallas y desperfectos al poco tiempo de su instalación y funcionamiento.

- b) Declaró la nulidad de la Resolución 0515-2020/INDECOPI-AQP debido a que la Comisión no incluyó en el procedimiento a Ascensores Andinos Ingenieros S.A. como proveedor denunciado, pese a que: i) Fue solicitado de forma expresa por Domo; y, ii) Obraban en el expediente suficientes elementos de convicción que permitían suponer una presunta responsabilidad administrativa por el hecho materia de denuncia. En consecuencia, se dispuso que la Comisión incluya al referido proveedor, impute el hecho denunciado y emita un nuevo pronunciamiento sobre el particular.

"(...) PRIMERO: (...) habría instalado el 07 de setiembre de 2018 un montacargas en el edificio Bello Horizonte que presentó desperfectos, puesto que: i) el 5 de enero del 2019 quedó atascado haciendo imposible su uso; ii) el 24 de abril y el 19 de junio del 2019 presentaba ruidos fuertes y molestos en su uso; iii) el 18 de julio del 2019 presentó fuga de aceite que ocasionó que las paredes y piso sean ensuciadas. (sic) SEGUNDO: (...) no habría reparado debidamente los desperfectos presentados en el montacargas instalado en el edificio, toda vez que, pese a haber recibido servicio técnico, se volvió a trabar lo que habría impedido su uso, el 24 de abril del 2019 volvió a presentar desperfecto, la presencia de ruidos fuertes y molestos, dando como resultado que el 20 de junio dejara de funcionar, lo que habría sido puesto en conocimiento del denunciado sin que se repare el montacargas (sic) (...)"



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

5. Mediante resolución 8 de fecha 15 de febrero del 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión, incorporó como parte denunciada a Ascensores Andinos Ingenieros S.A.⁴ (en adelante, Ascensores Andinos).
6. Por Resolución 9 del 15 de febrero del 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta por las presuntas infracciones detalladas a continuación:

“Admitir a trámite la denuncia (...) presentada (...) contra Domo Inmobiliaria y Construcción E.I.R.L. y Ascensores Andinos Ingenieros S.A. (...), en tanto que Domo Inmobiliaria y Construcción E.I.R.L. y Ascensores Andinos Ingenieros S.A., en el edificio Bello Horizonte habrían puesto a su disposición de los denunciantes un monta-coches que presentaría fallas y desperfectos al poco tiempo de su instalación y funcionamiento.”

7. El 25 de febrero del 2022, Domo presentó sus descargos. Asimismo, mediante Resolución 10, la Secretaría Técnica de la Comisión declaró en rebeldía a Ascensores Andinos.
8. El 26 de enero del 2023, el Ingeniero Civil, Felipe Salomón Valdivia Barreda, remitió el Informe Pericial del 24 de enero de 2023, solicitado de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión.
9. El 16 de febrero de 2023, Ascensores Andinos presentó sus descargos. Por su parte, el 2 de marzo de 2023, los denunciantes presentaron un escrito absolviendo el escrito de descargos de Ascensores Andinos.
10. Adicionalmente, el 8 de marzo de 2023, Domo presentó un escrito para que se tome en cuenta al momento de resolver el asunto controvertido en el procedimiento, el mismo que fue absuelto por los denunciantes por escrito del 17 de marzo de 2023.
11. El 31 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 0123-2023/ST-CPC-AQP, el cual fue observado por todas las partes en el procedimiento.
12. Mediante la Resolución 0253-2023/INDECOPI-AQP del 14 de abril de 2023, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - a) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Domo y Ascensores Andinos, por infracción al artículo 19° del Código, en lo referido a que, en el edificio Bello Horizonte, habrían puesto a disposición de los denunciantes un monta-coches que presentaría fallas y desperfectos al poco tiempo de su instalación y funcionamiento. Esto al considerar que

⁴ R.U.C. 20108813742, con domicilio fiscal ubicado en Calle Teniente Enrique de Lucchi N° 80. Lima - Lima - Barranco.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

- se probaron los desperfectos presentados de forma intermitente y continua en el mismo, debido a defectos en su fabricación.
- b) Ordenó a Domo y Ascensores Andinos que en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la referida resolución, cumplan con asumir de forma conjunta el valor de la adquisición, elaboración e instalación de un sistema monta-coches nuevo en el edificio Bello Horizonte de los denunciantes.
 - c) Sancionó a Domo con una multa de 4 UIT y a Ascensores Andinos con una multa de 5UIT.
 - d) Condenó a Domo y a Ascensores Andinos al pago solidario de las costas y costos del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
13. El 17 de mayo de 2023, Domo interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 0253-2023/INDECOPI-AQP alegando lo siguiente:
- a) Que, la resolución apelada era nula por existir una vulneración al Debido Procedimiento debido a que la Comisión les denegó el uso de la palabra, sosteniendo que la Constitución Política del Perú y la Convención Americana de Derechos Humanos señalaba que toda persona tenía derecho a ser oída, por lo cual, una norma legal de rango inferior como el Decreto Legislativo 1033, no podía limitar este derecho.
 - b) Que, alegaron la falta de legitimidad para obrar pasiva, en tanto Domo no calificaba como proveedora en el presente caso, siendo que un proveedor era quien ponía a disposición de los demás un bien o servicio; y en este caso, dicho proveedor era Ascensores Andinos.
 - c) Que, para sancionar a Domo se debió demostrar que no tuvo un comportamiento diligente; sin embargo, en el presente caso, no se sustentó si Domo incumplió con elegir un proveedor autorizado, o si no verificó las garantías del producto, etc., siendo así, no hubo imputación directa y motivada de algún hecho que devese la falta de diligencia por su parte.
 - d) Asimismo, obraba en autos el Convenio de Prestación de Servicios de Mantenimiento entre los denunciantes y Ascensores Andinos, en virtud del cual, dicha proveedora asumió la posibilidad de garantizar la seguridad y la disponibilidad del referido equipo, lo que demostraría que no eran pasibles de ser investigados en el presente procedimiento, ya que existía una ruptura en la relación de consumo, por cuanto los denunciantes decidieron contratar una relación independiente a Domo.
 - e) Que, no existía falta de interés para obrar por parte de los denunciantes, debido a que los incidentes ya fueron subsanados con anterioridad a la interposición de la denuncia.
 - f) Que, existía una falta de legitimidad por parte de los denunciantes, en tanto actuaban independientemente, disponiendo un bien común (solicitando su cambio) como si fuera propio, lo que contravendría los artículos 971° y 979° del Código Civil.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

- g) Que, la Comisión no precisó cuáles eran los actos, obligaciones o deberes que fueron infringidos por Domo, asimismo, precisaron que, si bien reconocieron que existieron defectos, estos se debieron al uso incorrecto de los controles, configuración inadecuada de los mismos, problemas de energía eléctrica, etc.
 - h) Que, correspondía que la Comisión valore adecuadamente todas las pericias presentadas por las partes, y no solo la que fue ordenada por la Secretaría Técnica de la Comisión, en tanto esta, fue realizada por un ingeniero civil, siendo lo idóneo, un técnico en maquinaria y equipos como un ingeniero mecatrónico o mecánico eléctrico, esta omisión, había generado que la Comisión llegue a conclusiones erradas, ya que dicha pericia no analizó si las fallas fueron causadas por algún problema mecánico, eléctrico, algún componente defectuoso y otro.
 - i) Que, se debía evaluar la oportunidad temporal de la pericia, debido a que una pericia realizada 4 años y 4 meses después de ocurrido los incidentes, se podría inferir que las deficiencias respondían a la falta de mantenimiento o el uso permanente, por lo que las fallas al 2023, serían de su responsabilidad.
 - j) Que, se debía declarar la nulidad de la alzada debido a que, mediante Resolución 17 del 28 de noviembre de 2022, Indecopi resolvió la realización de una diligencia pericial el 5 de enero de 2023; sin embargo, pese a que el perito indicó que la diligencia fue realizada el 5, 12 y 14 de enero del mismo año, no había actas que prueben que dicha diligencia se realizó; incumpléndose así lo establecido en el artículo 167° 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 la LPAG).
 - k) Que, la Comisión concluyó que, las reparaciones no fueron suficientes y que los adquirentes no podían hacer uso de sus espacios de estacionamiento; sin embargo, en la actualidad dicho equipo funcionaba correctamente -nunca dejó de funcionar-, ya que Ascensores Andinos levantó cada una de las fallas presentadas por el aparato en cuestión. Siendo así, la pericia ordenada por la Secretaría Técnica de la Comisión no era idónea, por tanto, debía ordenarse la realización de una nueva pericia.
 - l) Que, siendo subjetiva la responsabilidad, debía probarse dolo o culpa en el accionar de la denunciada.
 - m) Que, la medida correctiva ordenada no era razonable, pues si bien, el monta-coches pudo presentar fallas, se probó que este seguía funcionando hasta la actualidad.
 - n) Que, la sanción no fue correctamente sustentada, debido a que no se identificó el beneficio ilícito, la intencionalidad de la conducta del infractor, la causalidad y la culpabilidad.
14. El 19 de mayo de 2023, Ascensores Andinos presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0253-2023/INDECOPI-AQP, manifestando lo siguiente:



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

- a) Que, la resolución apelada estaba prescrita, ya que era de naturaleza instantánea; y, para el inicio del cómputo del plazo de prescripción se debió contar que el monta-coches materia de denuncia fue instalado el 7 de septiembre de 2018, por lo tanto, el plazo de 2 años venció el 7 de septiembre de 2020; sin embargo, la imputación de cargos contra su representada recién fue formulada mediante Resolución 9 de fecha 15 de febrero de 2022.
- b) Que, existió una vulneración a su derecho de defensa al no haberles permitido presenciar las circunstancias en las que se realizaron las pruebas de campo que formaron parte del peritaje ordenado por la Secretaría Técnica de la Comisión.
- c) Que, tanto en los escritos del 16 de febrero y 11 de abril de 2023, argumentaron los motivos por los cuales las incidencias reportadas que fueron materia de denuncia no constituían defectos del monta coches; sin embargo, la Comisión no emitió pronunciamiento alguno al respecto, limitándose a referir que no correspondía el análisis de sus peritajes porque eran de parte, y, dando todo el valor probatorio a un peritaje ordenado por la Comisión, el cual fue cuestionado por ellos mediante otro peritaje que la Comisión tampoco valoró.
- d) Que, la Comisión argumentó que la empresa tenía conocimiento previo tanto de la designación del perito como del alcance del peritaje, basándose en la lectura del expediente y no en una notificación formal. Sin embargo, esta afirmación limitó su derecho de defensa, ya que el artículo 172° del TUO de la LPAG permite formular alegaciones en cualquier momento del procedimiento, y la autoridad está obligada a considerarlas independientemente del momento en que se presenten.
- e) Que, alegaron vulneración a su Derecho a la Prueba y a la Imparcialidad, debido a que la Comisión consideró como única prueba válida el peritaje ordenado por el Ingeniero Civil designado por el Indecopi; sin embargo, dicho peritaje nunca fue informado a Ascensores Andinos de manera previa, ni cómo sería el proceso de designación o los alcances del encargo que se solicitaría al perito; mas aún, cuando dicha pericia solo se realizó con presencia de la parte denunciante.
- f) Que, la Comisión sostuvo que era adecuado que la realización de dicho peritaje no haya sido informada a la denunciada para controlar la prueba, ya que pudieron influir en el resultado ya sea manipulando o controlando, lo cual suponía una vulneración del derecho de defensa y al principio de imparcialidad.
- g) Que, Ascensores Andinos ofreció como medio probatorio una visita inefectiva por parte de la Secretaría Técnica de la Comisión a fin de verificar el adecuado funcionamiento del monta-coches; sin embargo, la Comisión omitió pronunciarse sobre la procedencia de este medio probatorio, lo cual constituía una vulneración al Derecho de Prueba.
- h) Que, el peritaje realizado por el ingeniero civil Felipe Salomón Valdivia Barrera carecía de valor probatorio debido a que el profesional designado por el Indecopi que realizó la pericia cuestionada era un



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

ingeniero civil que no tenía las capacidades y conocimientos técnicos para realizar una pericia sobre el funcionamiento de un monta-coches, no contaba con inscripción vigente en el REPEJ. Asimismo, era una pericia la cual carecía de sustento técnico, no contenía ningún análisis técnico que lo avale, y se sustentaba en simples apreciaciones subjetivas.

- i) Que, el monta-coches materia de denuncia se encontraba plenamente operativo. El hecho que se hayan reportado algunas incidencias en el equipo no suponía que el mismo posea fallas de fabricación; y, los defectos presentados no eran atribuibles a la denunciada, en tanto, según el informe que presentaron, estos se debían a 4 causas que eran:
 - i) La estructura original del monta coches fue modificada en diversas ocasiones luego de la instalación del equipo;
 - ii) El área restringida en la zona de los sótanos originó que los usuarios realicen maniobras;
 - iii) Incidencias generadas por el uso de un grupo electrógeno no suministrado ni aprobado por la proveedora en la instalación y controles remotos sin la carga adecuada; e;
 - iv) Incidencias por corte de energía o variación de la tensión del fluido eléctrico.
- j) Que, el informe del ingeniero civil Felipe Salomón Valdivia mencionaba un mal funcionamiento del monta-coches cuando se usaba con un grupo electrógeno. Sin embargo, el grupo electrógeno era un equipo externo no suministrado por Ascensores Andinos, por lo que no tenían conocimiento de sus características técnicas ni tampoco si cumplía con las especificaciones necesarias para el funcionamiento adecuado del monta-coches, por lo tanto, no eran responsables de este hecho.
- k) Que, en la incidencia del 5 de enero de 2019, se encontró que los imanes de nivelación del piso estaban fuera de su lugar, siendo el caso que la variación de la posición de los imanes solo podía darse por un estímulo externo, lo cual se generó por la maniobra que debían de realizar los usuarios en un espacio reducido lo cual hacía que golpeen la puerta, descuadrándola.
- l) Que, de los ruidos del 24 de abril de 2019, no existía acta que pruebe la existencia de tal defecto. En la incidencia del 19 de junio de 2019, el técnico de su empresa atendió al llamado de los propietarios y acudió a verificar el funcionamiento del monta-coches, constatando que la plataforma se encontraba operativa.
- m) Que, en la incidencia del 18 de julio de 2019, los propietarios indicaron que el monta-coches se quedó nuevamente trabado, generando que los vehículos no pudieran salir del edificio. Asimismo, indicaron que se presentó una fuga de aceite que produjo que las paredes y pisos se ensuciaran; esta incidencia se generó por los golpes que los usuarios daban a las paredes de la plataforma.
- n) Que, en la incidencia del 19 de noviembre de 2019, los propietarios indicaron que la señora Mónica Bustinza Álvarez quedó atrapada durante 2 horas aproximadamente cuando trataba de subir su vehículo; sin embargo, el aviso sobre la persona atrapada fue a las 7:33 y la llegada



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

de la proveedora al lugar fue a las 7:50, por lo que era totalmente imposible lo mencionado por los propietarios al afirmar que hubo una demora de 2 horas, puesto que normalmente se debe rescatar en los primeros minutos a la persona atrapada.

- o) Que, un consumidor no esperaría que el proveedor fabrique productos que sean infalibles, menos aun si se trataba de un monta-coches que debía ser montado dentro de una estructura a la cual debía de adaptarse conforme al transcurso del tiempo y al uso del mismo, siendo el caso que el deber de idoneidad debía ser analizado en función a las soluciones que el proveedor haya brindado, en aplicación de la garantía ofrecida, y más aún si las incidencias reportadas eran originadas por causas externas que escapan de la esfera de control de la proveedora.
 - p) Que, era imposible cambiar el monta-coches en 30 días, ya que todo el proceso tomaría al menos 9 meses.
15. El 20 de setiembre de 2023, Domo presentó un escrito precisando que la plataforma originalmente tenía una estructura abierta, pero fue modificada a solicitud de los copropietarios. Los cambios incluyeron la ampliación de la estructura, el cierre del lado lateral izquierdo, la adición de un techo y la eliminación de un tramo de la pared. Estas modificaciones fueron realizadas por Ascensores Andinos, bajo su supervisión, respondiendo a un carácter estético y sin afectar el funcionamiento del monta-coches.
16. El 2 de octubre de 2023, Ascensores Andinos solicitó el uso de la palabra.

ANÁLISIS

Cuestiones Previas

I. Sobre la legitimidad para interponer denuncias por defectos en las áreas comunes

17. En su apelación, Domo alegó que existía una falta de legitimidad por parte de los denunciantes, en tanto actuaban independientemente, disponiendo un bien común (solicitando el cambio del monta-coches) como si fuera propio, lo que contravenía los artículos 971° y 979° del Código Civil.
18. Al respecto, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, hoy Sala Especializada en Protección del Consumidor, ha señalado en reiteradas oportunidades lo siguiente⁵:

“(...) que el artículo 979° del Código Civil establece que cualquier copropietario puede reivindicar el bien común. Asimismo, puede promover las acciones posesorias, los interdictos, las acciones de desahucio, aviso de despedida y demás que determine la ley.

⁵ Ver Resoluciones 385-2009/SC2-INDECOPI de 24 de febrero de 2009, 1224-2009/SC2-INDECOPI de 16 de julio de 2009 y 2401-2014/SPC-INDECOPI del 22 de julio de 2014.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

En tal sentido, cualquiera de los propietarios de los departamentos del edificio puede denunciar al constructor del edificio por las áreas comunes, por cuanto es copropietario de dichas áreas, no siendo necesaria la participación de la Junta de Propietarios para presentar la denuncia.”

19. En tal sentido, cualquiera de los propietarios de los departamentos de un edificio puede denunciar al constructor y/o inmobiliaria del mismo o apelar la resolución que les cause agravio dentro de los parámetros establecidos legalmente, por desperfectos en las áreas comunes; por cuanto cada uno es copropietario de dichas áreas, no siendo necesaria la participación de la junta de propietarios o de todos los propietarios de los departamentos para denunciar respecto a una presunta infracción en tales áreas.
20. Por tales motivos, corresponde desestimar el argumento de Domo en este punto, en la medida que los interesados tienen legitimidad para reclamar y/o denunciar los desperfectos existentes en las áreas comunes.

II. Sobre la falta de interés para obrar alegada por Domo

21. El literal e) del artículo 108° del Código⁶ señala que pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte cuando exista falta de interés para obrar. De conformidad con la norma previamente citada, en aquellos casos en los cuales exista falta de interés para obrar, el órgano resolutorio que analiza el caso, declarará la improcedencia de la denuncia por la mencionada causal, siendo que dicha disposición, además, resulta acorde con lo establecido en el artículo 118° del TUO de la LPAG⁷, según el cual el administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa, para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.
22. En concordancia con lo anterior, la Sala ha señalado que la ausencia de un interés legítimo del consumidor al momento de la interposición de su denuncia acarrea la improcedencia de esta, en tanto un presupuesto procesal para la configuración válida del procedimiento administrativo iniciado a instancia de parte, es la existencia de un agravio⁸.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.- Infracciones administrativas.** (...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos: (...) e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar. (...)

⁷ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 118°.- Solicitud en interés particular del administrado.** Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

⁸ Ver Resolución 2659-2017/SPC-INDECOPI del 8 de setiembre de 2017.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

23. En su escrito de apelación, Domo alegó que existe falta de interés para obrar por parte de los denunciantes, debido a que los incidentes -precisó- ya fueron subsanados con anterioridad a la interposición de la denuncia.
24. Al respecto, la Sala debe resaltar que la imputación de cargos, de manera íntegra, está referida a que Ascensores Andinos y Domo habrían puesto a disposición de los denunciantes un monta-coches que presentaría fallas y desperfectos al poco tiempo de su instalación y funcionamiento.
25. En tal sentido, se evidencia que los denunciantes tenían interés para obrar a la fecha de la denuncia, puesto lo que cuestionaban era que, debido a que el monta-coches presentó distintos desperfectos, estos ocasionaban que dicho artefacto no se encontrara operativo de manera óptima.
26. Ahora bien, al margen de si el monta-coches presentó o no fallas; lo cual podría conllevar a una presunta subsanación del hecho denunciado; cabe tener presente que en el expediente la Sala ha observado que Ascensores Andinos realizó prestaciones de reparación por ruidos y por la paralización del monta-coches en el año 2022; esto es, con posterioridad al inicio del procedimiento.
27. Lo anterior muestra que los desperfectos denunciados en el monta-coches no habrían sido subsanados fehacientemente por las empresas denunciadas. Por tanto, corresponde desestimar dicho argumento de la denunciada, en tanto a la fecha de interposición de denuncia, los interesados contaban con interés para obrar y no se había subsanado el hecho denunciado, debido a que el monta-coches materia de denuncia habría continuado presentando desperfectos.

III. Sobre la solicitud de informe oral

28. En su escrito del 2 de octubre de 2023, Ascensores Andinos solicitó el uso de la palabra.
29. El artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del TUO de la LPAG, desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra⁹. Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033

⁹ **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:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada¹⁰.

30. En consecuencia, es facultad discrecional de esta 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 obligaba 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 administrado.
31. 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 Ascensores Andinos ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por dicha denunciada en su escrito del 2 de octubre de 2023.
32. En este punto, respecto del argumento planteado por Domo, descrito en el inciso a) del numeral 13 de la presente resolución, se debe precisar que no se niega que el uso de la palabra sea un derecho reconocido constitucionalmente; sin embargo, su negativa no significa una afectación al Derecho de Defensa, en tanto, todos los argumentos planteados por las partes, son debidamente recogidas y analizados por la autoridad administrativa; por lo que la Comisión no incurrió en un vicio de nulidad. En consecuencia, corresponde desestimar el citado argumento de defensa planteado por Domo.

IV. Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva alegada por Domo

33. El artículo 108° del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros, cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar¹¹.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.** - **Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.** 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

¹¹ La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como "la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio". En: **CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso.** Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944. P. 30. Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. En: **MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal.** Lima: Palestra Editores. 2005. P.155. De conformidad con anteriores pronunciamientos, el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos que exista una relación de consumo e incluso en las etapas pre contractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de las personas en el mercado; asimismo, el superior jerárquico indicó que para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entre el prestador del producto o servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final, a cambio de una retribución económica, pues de lo contrario se configuraría un supuesto de improcedencia de la denuncia.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

De acuerdo con la doctrina procesal, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona que conforme a ley deba ser titular de las conductas infractoras en su contra.

34. En su denuncia, los interesados alegaron que, en el Edificio Bello Horizonte, Domo puso a su disposición un monta-coches; no obstante, este empezó a fallar y descomponerse en múltiples oportunidades.
35. En su apelación, Domo señaló que no calificaba como proveedora en el presente caso, siendo que un proveedor es quien pone a disposición de los demás un bien o servicio; y en este caso, dicho proveedor era Ascensores Andinos. Añadió que, obra en autos el Convenio de Prestación de Servicios de Mantenimiento entre los denunciados y Ascensores Andinos, en virtud del cual, dicha proveedora asumió la posibilidad de garantizar la seguridad y la disponibilidad del referido equipo, lo que demostraría que no son pasibles de ser investigados en el presente procedimiento, ya que existe una ruptura en la relación de consumo, por cuanto los denunciados decidieron contratar una relación independiente a Domo
36. Al respecto, se debe precisar que si bien, Ascensores Andinos es la empresa encargada de distribuir el monta-coches cuestionado, lo cierto es que, dicho artefacto por adquirido por Domo para instalarlo en la construcción del edificio que, finalmente, fue puesto a disposición de los consumidores.
37. Así, aunque Ascensores Andinos sea el proveedor del monta-coches, Domo puede ser considerado responsable porque, precisamente, está participando en la acción de poner a disposición de los denunciados un monta-coches defectuoso, al haberlo instalado en el edificio que fue puesto en venta a los denunciados.
38. Por lo tanto, su legitimidad para ser investigado no puede descartarse de forma simplista basándose únicamente en la definición de proveedor; en tanto fue dicha inmobiliaria la que decidió contratar a esta empresa para suministrar el monta-coches en el referido proyecto inmobiliario.
39. Por otro lado, Domo alegó que, para sancionarla, se debió demostrar que no tuvo un comportamiento diligente; sin embargo -precisó-, en el presente caso, no se sustentó si Domo incumplió con elegir un proveedor autorizado, o si no verificó las garantías del producto, etc., siendo así, no hubo imputación directa y motivada de algún hecho que deleve la falta de diligencia por su parte.
40. Al respecto, se debe precisar que no resulta relevante si Domo cumplió con elegir un proveedor autorizado o verificar las garantías del producto, entre otros, debido a que la responsabilidad de Domo deriva de la puesta a disposición de los consumidores de un producto defectuoso, porque si bien existe un contrato de mantenimiento entre los propietarios y Ascensores



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

Andinos con posterioridad, lo cierto es que Domo fue quien la eligió para la instalación de este producto, por lo que a diferencia de lo que señalaron, la Sala considera que sí existe una legitimidad pasiva de su parte.

V. Sobre la prescripción alegada por Ascensores Andinos

41. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "ius puniendi" del Estado, eliminando la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
42. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código, norma vigente al momento de la interposición de la denuncia, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos dichos ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 252° del TUO de la LPAG, el cual hace referencia a las infracciones de carácter instantáneas (con o sin efectos permanentes), permanentes y continuadas.
43. Así, en el caso de las infracciones instantáneas con o sin efectos permanentes, el plazo de prescripción deberá contabilizarse desde la fecha en la que se produjo la conducta infractora, sin considerar si sus efectos se desplegaron más allá de esta o no. Por otro lado, en el caso de las infracciones continuadas, el plazo de prescripción deberá contabilizarse desde el día en el que se cometió el último acto constitutivo de infracción.
44. Siendo así, se debe precisar que, a diferencia del razonamiento de la Comisión, la Sala considera que los hechos suscitados son infracciones instantáneas, en tanto sucedieron en un momento en específico, siendo que solo sus efectos se desplegaron en el tiempo. Asimismo, no se trataron de infracciones que se mantuvieron en un periodo continuo.
45. En este punto, dado que la primera falla en el referido monta-coches se dio el 5 de enero de 2019 y la denuncia se interpuso el 31 de diciembre de 2019, la administración se encontraba dentro del plazo de los 2 años para conocer el hecho infractor.
46. En este punto, debe precisarse que el cómputo del plazo no se interrumpe desde el momento en que se le notifica la imputación de cargos a la denunciada, sino desde la interposición de la denuncia, dado que las dilaciones que puedan ocurrir entre la denuncia y el inicio del procedimiento,



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

no pueden afectar a los administrados; aunado a lo anterior, se debe precisar que, si bien es cierto los interesados no denunciaron a Ascensores Andinos en un primer momento, fue labor de la administración encauzar la denuncia de tal modo que pudiera abarcar la totalidad de los proveedores responsables del hecho infractor.

47. Por lo tanto, contrariamente a la afirmación de Ascensores Andinos, la administración sí cuenta con competencia para analizar los presuntos hechos infractores denunciados en este caso.

Sobre el deber de idoneidad

48. El artículo 18º del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación¹². Asimismo, el artículo 19º del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹³.
49. En virtud de dicha norma, se desprende que el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable¹⁴.

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18º.- Idoneidad.**

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

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19º.- Obligación de los proveedores.**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

50. En su denuncia, los interesados refirieron que, el 7 de setiembre del 2018 se instaló y se puso en funcionamiento en el Edificio Bello Horizonte un montacoches; no obstante, este empezó a fallar y descomponerse en múltiples oportunidades.
51. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- a) Las Guías de Intervención de Emergencia, emitidos por Ascensores Andinos, de fechas 5 de enero, 19 de junio, 18 de julio y 19 de noviembre de 2019, que dan cuenta de las atenciones (reparaciones) efectuadas por dicho proveedor ante el reporte de fallas del monta-coches, mediante los cuales se probaron 4 defectos denunciados que se resumen en el cuadro descrito a continuación:

CUADRO 1

	Fecha de atención	N° de Guía de Intervención	Defecto Reportado y Verificado	Reparación
1	05/01/2019	050016	"Montacoches parado"	"Se encuentra el montacoches parado a 30cm de nivelar en piso N° 1. Se procede a hacer el rescate con la válvula de descanso manual. Se encuentra los imanes de nivelación de piso fuera de su lugar. Se corrige defecto. Se prueba funcionamiento y plataforma queda operativa"
2	19/06/2019	049259	"Plataforma operativa"	"Se revisa guías y deslizadores y no se detecta ruido. Problema se corrigió por la mañana. Plataforma se encuentra operativa".
3	18/07/2019	049280	-	"Se inspeccionó válvulas de ascenso y descenso. Se regularon las válvulas de subida y bajada. Se revisó la programación de tiempos en la placa base. Se lubricaron guías de plataforma. Se realizó reajuste en parámetros de confort. Se realizó pruebas de funcionamiento. Plataforma queda operativa"
				"Se procede a rescatar a la persona. Se procede a retirar vehículo. Se trabaja en revisar"

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

4	19/11/2019	065703	"Monta-vehículo estacionado en el piso 1 con avería en el sistema"	cuadro de maniobra. Se detecta contratador trabado. Se procede a destrabar. Se realiza pruebas de funcionamiento. Monta-vehículo funcionando".
---	------------	--------	--	--

Cabe precisar que, dado que estos fueron los únicos defectos probados con anterioridad a la denuncia, únicamente estos serán materia de análisis en el presente caso.

- b) Informe Pericial sobre Funcionamiento de Monta-coches del 24 de enero de 2023, emitido por el Ingeniero Civil Felipe Salomón Valdivia Barreda¹⁵, el cual fue ordenado por la Secretaría Técnica de la Comisión. En el mismo se concluye que el monta-coches no funciona adecuadamente porque no responde a las necesidades básicas de los usuarios, asimismo refiere que el aparato tiene problemas de funcionamiento tanto con energía eléctrica como con el uso del grupo electrógeno y que estos problemas solo pueden ser atribuibles a la fabricación porque son recurrentes.
- c) Informe Técnico Pericial N° 15 Peritaje Técnico de Funcionamiento y Operatividad de Plataforma para Vehículos elaborado en diciembre de 2021 por el Ingeniero Electrónico Ismael Leónidas Samos Rivera¹⁶, el cual fue presentado por Ascensores Andinos. En el mismo se concluye que la plataforma para vehículos marca Kleeman instalado en la residencial Bello Horizonte se encuentra funcionando correctamente y cuenta con los certificados de mantenimientos preventivos.
- d) Informe Pericial emitida por la empresa Ascensores & Servicios Perú S.A.C. del 19 de enero de 2023, emitido por el supervisor de mantenimiento Manolo Gerson Baca Zapata¹⁷, el cual fue presentado por los interesados. En el mismo se concluye que no se realizó el mantenimiento preventivo adecuado con personal capacitado para prevenir las falencias, asimismo recomendó reinstalar la mecánica, debido a la mala alineación de los pistones hidráulicos y guidores, rehacer el cableado electrónico y eléctrico y en el mejor de los casos, optar por un nuevo ascensor, ya que el actual presentaba una mala instalación y falta de mantenimiento en consecuente la vida útil del equipo se acortó y puede presentar incidentes como atrapamientos.
- e) Informe Técnico Pericial N° 05 "Peritaje Técnico que consiste en la revisión, análisis y opinión técnica del informe pericial sobre funcionamiento de monta-coches" de marzo de 2023, emitido por el Ingeniero Electrónico Ismael Leónidas Samos Rivera¹⁸, el cual fue presentado por Ascensores Andinos. En el mismo se concluye que la

¹⁵ A fojas 417 a 421 del expediente.

¹⁶ A fojas 434 a 464 del expediente.

¹⁷ A fojas 490 a 493 del expediente.

¹⁸ A fojas 563 a 575 del expediente.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

pericia realizada por el Ingeniero Civil Felipe Salomón Valdivia Barreda carece de sustento técnico, no es profesional idóneo para realizar la pericia sobre el monta-coches, no detalló la metodología que utilizó para analizar y realizar las pruebas de campo, no concuerdan o guardan relación con las incidencias y reparaciones descritas en las guías de intervención de reparación y no cumple con los requisitos que debe contener un Informe Pericial Oficial.

- f) Informe Técnico de Ascensores Andinos Ingenieros S.A. que sustenta posición al Informe Final de Instrucción 123-2023/ST-CPC-AQP de mayo de 2023, emitido por el Ingeniero Edwin Abanto Silva¹⁹, el cual fue presentado por Ascensores Andinos. En el mismo se concluye que la causa de las incidencias en la plataforma de los vehículos sería: i) La modificación de la estructura original de la plataforma de vehículos; ii) Área restringida en la zona del sótano que causa que los usuarios realicen maniobras; iii) El grupo electrógeno no fue brindado por ellos, por lo que no pueden responder por su funcionamiento; iv) Incidencias por corte de energía o variación en la tensión del fluido eléctrico.
- g) Videos donde se observa que el monte-coches sigue en pleno funcionamiento²⁰.

Sobre la responsabilidad de Ascensores Andinos

- 52. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Ascensores Andinos, en tanto consideró que, en virtud del Informe Pericial sobre Funcionamiento de Monta-coches del 24 de enero de 2023, emitido por el Ingeniero Civil Felipe Salomón Valdivia Barreda, se había probado su responsabilidad, siendo así, consideró que este era una pericia idónea, debido a que no habría sido influenciada por las partes, al ser ordenada de oficio; y, en tanto la proveedora no presentó medios probatorios adicionales que la eximan de responsabilidad, correspondía hallar su responsabilidad.
- 53. De los medios probatorios antes detallados -en particular las Guías de Intervención de Emergencia descritas anteriormente- la Sala ha constatado que el monta-coches presentó 4 desperfectos -considerando los desperfectos reportados con anterioridad a la interposición de la denuncia-, consistentes en ruidos, paralizaciones y averías. No obstante, a efectos de determinar la responsabilidad administrativa del proveedor, corresponde dilucidar si dichos desperfectos son atribuibles a Ascensores Andinos o existe algún quiebre del nexo causal de responsabilidad por tales desperfectos.
- 54. Al respecto, cabe precisar que Ascensores Andinos no ha negado la existencia de los referidos desperfectos, pero señala que los mismos no le son atribuibles. En ese sentido, uno de las principales puntos que cuestionan es que la

¹⁹ A fojas 698 a 718 del expediente.

²⁰ A fojas 670 del expediente.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

Comisión no habría valorado todos los medios probatorios presentados por las partes, siendo así, el presente análisis se centrará en valorar de manera íntegra todos los medios probatorios pertinentes presentados, acogiendo de esta manera el argumento de Ascensores Andinos descrito en el inciso c) del numeral 14 de la presente resolución.

55. Ahora bien, respecto al Informe Pericial sobre Funcionamiento de Montacoches del 24 de enero de 2023, emitido por el ingeniero civil Felipe Salomón Valdivia Barreda, la Sala advierte que, si bien esta fue ordenada de oficio, tiene varias deficiencias en su contenido. Lo primero es que lógicamente, se espera que el experto que realiza el peritaje para determinar la responsabilidad de un proveedor en este caso, sea un profesional mecánico o eléctrico para que pueda efectivamente corroborar la funcionalidad del aparato en sí, explique cuáles habrían sido las deficiencias del aparato y a qué se debieron; hecho que difícilmente pudiese sustentar un ingeniero ajeno a la materia del aparato en cuestión.
56. Siendo así, no pasa desapercibido lo señalado por el Ingeniero Electrónico Ismael Leónidas Samos Rivera en el Informe Técnico Pericial N° 05 -ver inciso e) del numeral 54 de la presente resolución-, lo cual debió ser valorado por la Comisión, donde se encuentra múltiples falencias en la metodología empleada, opinión que comparte la Sala y por la que se concluye que dicha pericia no es idónea ni suficiente para probar que los defectos encontrados sean imputables a la proveedora; aunado a la opinión de dicho perito, se advierte que dicho informe no tiene como finalidad explicar las falencias del aparato en las fechas en que se dieron las averías materia de denuncia; sino, se asemeja más a una prueba de funcionalidad en el año 2023; es decir, 3 años después de acontecidos los hechos materia de denuncia.
57. En virtud de lo establecido en el párrafo anterior, y debido a que la Sala no sustentará su posición en la referida pericia, carece de objeto pronunciarse sobre los alegatos esbozados por Ascensores Andinos descritos en los incisos b), d), e), f), h) y j) del numeral 14 de la presente resolución; esto porque, si bien pudieron haber existido los referidos defectos alegados en la realización de la pericia ordenada por la Comisión, lo cierto es que al haber sido desestimada dicha pericia, los vicios alegados no afectarían el Derecho de Defensa ni el Debido Procedimiento de las proveedoras en el presente caso.
58. Por otro lado, tenemos el Informe Técnico Pericial N° 15 Peritaje Técnico de Funcionamiento y Operatividad de Plataforma para Vehículos elaborado en diciembre de 2021 por el ingeniero electrónico Ismael Leónidas Samos Rivera; y, si bien es cierto, en este informe el especialista en la materia concluye que el monta-coches se encuentra funcionando correctamente y cuenta con los certificados de mantenimientos preventivos, no realiza un análisis del origen los defectos materia de denuncia ni tampoco sustenta que estos no le hayan sido atribuibles a Ascensores Andinos, por lo cual, este peritaje no desestima



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

la responsabilidad de dicha proveedora respecto de las fallas descritas en el Cuadro 1 de la presente resolución.

59. Asimismo, respecto de lo señalado por Ascensores Andinos en el inciso i) del numeral 14 de la presente resolución, se advierte que, si bien la proveedora, desvincula su responsabilidad atribuyendo las fallas a los 4 defectos descritos, lo cierto es que no existe una prueba directa que vincule las averías con estos defectos, ya que, si bien en el Informe Técnico de Ascensores Andinos Ingenieros S.A. que sustenta posición al Informe Final de Instrucción 123-2023/ST-CPC-AQP presentan fotos de lo que sería la modificación del ascensor, de golpes en las puertas, etc., no se tiene un medio probatorio que permita deducir que la causa de los defectos descritos en el Cuadro 1, sean los referidos 4 problemas; siendo así, y dado que dicho informe es de mayo de 2023, no resultaría descabellado suponer que tal vez dichos problemas se dieron con posterioridad a los defectos denunciados.
60. De lo anterior, aún si Ascensores Andinos quisiera argumentar que los defectos se deben a una alteración en la estructura, Domo -en su escrito del 20 de setiembre de 2023- agregó que estas modificaciones fueron realizadas con la aprobación de Ascensores Andinos, dado que la misma les informó que estos cambios no alteraban la funcionalidad del producto, por lo cual, incluso si los defectos se debieran a ello -hecho que no ha sido probado- Ascensores Andinos tendría responsabilidad por dicha conducta, en tanto como proveedora, pudo advertir oportunamente de las consecuencias que supondrían estos cambios y negarse a realizar los mismos si estas afectarían la funcionalidad del producto.
61. Adicionalmente, respecto de lo señalado por Ascensores Andinos en los incisos k), l) y m) del numeral 14 de la presente resolución, si bien la proveedora afirmó que estos eran responsabilidad de los usuarios del monta-coches por golpes en la puerta y en la plataforma, lo cierto es que esto no sido probado, por lo que corresponde desestimar dicho argumento. Asimismo, precisar que el defecto denunciado del 24 de abril de 2019, tal como afirma Ascensores Andinos, no ha sido probado, dado que no existe guía de intervención alguna u otro medio de prueba adicional que pruebe tal defecto, por esto, no fue consignado en el Cuadro 1; sin embargo, el incidente del 19 de junio de 2019, a consideración de este Colegiado, sí fue probado, ya que en la guía de intervención se señala “problema corregido por la mañana” lo que da a entender que sí existió una avería que había sido superada.
62. Ahora, respecto del argumento alegado por Ascensores Andinos en el inciso n) del numeral 14 de la presente resolución, se debe precisar de que independientemente si el monta-coches estuvo o no parado durante 2 horas, lo cierto es que sí quedó una consumidora atrapada, hecho que consta en la guía de intervención de dicha fecha, por lo que el defecto sí fue probado.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

63. Aunado a lo anterior, respecto de lo señalado por Ascensores Andinos en el inciso o) del numeral 14 de la presente resolución, cabe tener presente que, en aplicación de los artículos 18° y 19° del Código, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
64. No obstante, se precisa que tal obligación no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de productos o servicios a los consumidores, sino simplemente de entregarlos con ciertas características o estándares definidos por la ley (garantía legal), con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa) o en función a su propia naturaleza y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita) atendiendo a las circunstancias del caso²¹.
65. Teniendo en consideración que: (i) es el consumidor quien se encuentra en una situación de vulnerabilidad técnica frente al proveedor en una relación de consumo; (ii) la venta de un producto defectuoso ocasiona una defraudación de las expectativas del consumidor; y, (iii) es el proveedor quien se encuentra en la mejor posición de prevenir los efectos ocasionados por la puesta en circulación de productos no idóneos en el mercado, o quien puede reducir los costos que se ocasionan de la forma más económica posible; el proveedor es quien debería responder frente a los consumidores por la puesta a disposición de productos que presenten defectos de funcionamiento.
66. Bajo tal premisa, la Sala considera que el deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que de no presentarse alguna de las causales eximentes contempladas en el artículo 104° de dicho cuerpo legal²², será el proveedor quien resulte responsable por haber infringido el deber de idoneidad.
67. Es decir, el hecho de que el producto no resulte idóneo para la finalidad para la cual está destinada por presentar defectos, no implica que el proveedor

²¹ El hecho de que no se imponga sobre el proveedor un standard de calidad determinado en la venta de productos y servicios, no significa que el Estado no promueva la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que estos sean idóneos y competitivos, siendo que ello constituye una de las políticas públicas contenidas en el numeral 10 del artículo IV del Título Preliminar del Código.

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. - Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

deba asumir la responsabilidad por tal hecho en todos los casos, pues podría suceder que la falta de idoneidad en el bien haya sido causada por un factor diferente a las deficiencias de fabricación, elaboración o vicios ocultos del producto y, más bien, el defecto sea atribuible o corresponda al hecho fortuito o fuerza mayor, el hecho de un tercero o el descuido o negligencia del propio consumidor, siempre que tales hechos sean probados por el proveedor.

68. Por otro lado, el hecho de que los proveedores ofrezcan en el mercado un conjunto de remedios jurídicos -reparación, reposición y devolución del dinero- exigibles por el comprador de un determinado bien frente al vendedor -en caso de que el producto se revele defectuoso, inadecuado o de cualquier otro modo no conforme a lo convenido- no enerva el hecho de que el proveedor haya incurrido en una infracción al deber de idoneidad, siendo que las medidas adoptadas por este último únicamente constituirán soluciones residuales ante una infracción que ya se ha consumado.
69. Finalmente, respecto de lo señalado por Ascensores Andinos en el inciso g) del numeral 14 de la presente resolución, se debe precisar que no existió vulneración alguna al Derecho de Prueba, dado que los proveedores son los responsables de presentar medios probatorios que los eximan de responsabilidad, no pudiendo este deber legal ser sustituido por la Comisión, aunado al hecho de que una inspección técnica en dicho momento no resultaba idónea para probar que los defectos alegados no le eran atribuibles, por el tiempo transcurrido.
70. En atención a todo lo expuesto, y dado que no obra en el expediente medio probatorio alguno que desvincule la responsabilidad de Ascensores Andinos de los defectos probados en el Cuadro 1, corresponde confirmar la resolución venida en grado que la halló responsable a la proveedora por dichos defectos.

Sobre la responsabilidad de la Domo

71. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Domo, al considerar que, en tanto es parte de la relación de consumo con los denunciantes y mantiene responsabilidad por la idoneidad en el bien vendido, es responsable por los defectos que pueda tener el monta-coches en cuestión.
72. En su apelación, Domo se centró en cuestionar que no debió ser pasible de imputación en el presente caso, en tanto no calificaba como proveedora; sin embargo, este alegato fue desvirtuado en las cuestiones previas de la presente resolución, por lo que a continuación, la Sala se pronunciará respecto de los demás argumentos esbozados por esta proveedora.
73. Respecto a los argumentos planteados por Domo en los incisos h), i) y j) del numeral 13 de la presente resolución, tal como se señaló en el acápite anterior, se debe precisar que carece de objeto pronunciarse respecto de los



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

argumentos en contra de los defectos incurridos en la pericia ordenada por la Secretaría Técnica de la Comisión; esto porque, si bien pudieron haber existido los referidos defectos alegados en la realización de la pericia ordenada por la Comisión, lo cierto es que al haber sido desestimada dicha pericia, los vicios alegados no afectarían el Derecho de Defensa ni el Debido Procedimiento de las proveedoras en el presente caso.

74. Ahora bien, la Sala considera que Domo, como proveedora del bien inmueble que incluye el monta-coches, asume responsabilidad por poner a disposición de los consumidores dicho monta-coches que presenta fallas en su funcionamiento; esto, de la misma manera que responde, por ejemplo, por colocar puertas con fallas, pintura de paredes defectuosa o utilizar material de mala calidad (cemento, fierro, etc.).
75. Esto debido a que, la Inmobiliaria es responsable de la selección de los proveedores y contratistas encargados de la instalación de los aparatos del proyecto inmobiliario.
76. En este punto, cabe señalar que si bien Domo refirió que la Comisión no precisó cuáles fueron las obligaciones que se infringieron por Domo, se debe precisar que, los proveedores son responsables por los productos o servicios que ponen en el mercado, independientemente de si la relación contractual es directa con el consumidor final. En este caso, Domo actuó como intermediario entre los consumidores y el fabricante del monta-coches, asumiendo la responsabilidad por la calidad del producto entregado. Esto de la misma manera que responde por los materiales usados en la construcción o el diseño de sus ingenieros o arquitectos.
77. Es importante destacar que la entrega de un producto con deficiencias constituye un incumplimiento contractual y violación a las normativas de protección al consumidor, ya que, en el contexto de la responsabilidad civil, la infracción de obligaciones contractuales y legales puede generar una responsabilidad solidaria entre todos los actores involucrados en la cadena de suministro.
78. Asimismo, se debe reiterar que, si bien Domo -como Ascensores Andinos- refieren que estos defectos se debieron al uso incorrecto de los controles, entre otros, este presunto hecho no ha sido probado, por lo que constituye solo una declaración de parte.
79. Por otro lado, la Inmobiliaria refiere que el monta-coches en la actualidad funciona con normalidad y que si bien existieron las fallas alegadas, Ascensores Andinos se habría encargado de reparar cada una de ellas; la Sala considera que se debe reiterar lo señalado en el párrafo 68 de la presente resolución, y es que, si bien los proveedores pueden poner a disposición remedios para subsanar los defectos, no enerva el hecho de que ya haya



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

existido una vulneración al deber de idoneidad, siendo que las medidas adoptadas por este último únicamente constituirán soluciones residuales ante una infracción que ya se ha consumado.

80. Adicionalmente, precisar que, respecto de su solicitud de que se evalúe una nueva pericia, lo cierto es que, en la actualidad, no resulta razonable ordenar una pericia para defectos que se suscitaron hace 5 años, siendo que la pericia que se ordene solo podría dar razón de cómo se encuentra el equipo en la actualidad, mas no explicar las razones de las fallas de hace 5 años.
81. Finalmente, respecto del argumento de Domo esbozado en el inciso l) del numeral 13 de la presente resolución, se debe precisar que, en virtud del artículo 104° del Código, el proveedor es responsable por cualquier infracción establecida en el referido cuerpo normativo. Asimismo, señala que, para que sean exonerados de responsabilidad, los proveedores deben acreditar una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal.
82. De acuerdo con lo anterior, el Código no ha establecido la exigencia de que se motive la existencia de dolo en la realización de la conducta infractora. Por el contrario, la referida norma consigna, de modo expreso, la responsabilidad objetiva del proveedor por la comisión de infracciones al Código, por lo que corresponde desestimar tal alegato.
83. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Inmobiliaria, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; al haber puesto a disposición de los denunciantes un monta-coches que presentaría fallas y desperfectos al poco tiempo de su instalación y funcionamiento.

Sobre la medida correctiva

84. 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 consumidores²³.
85. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la

²³

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.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

infracción administrativa²⁴, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²⁵.

86. En el presente caso, se ha confirmado la responsabilidad de Ascensores Andinos y de Domo por el hecho referido a que puso a disposición de los denunciantes un monta-coches que presentaba fallas y desperfectos al poco tiempo de su instalación y funcionamiento.
87. La Comisión ordenó a Ascensores Andinos y a Domo, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la citada resolución, cumplan con asumir de forma conjunta el valor de la adquisición, elaboración e instalación de un sistema monta-coches nuevo en el edificio Bello Horizonte de los denunciantes.
88. En vía de apelación, Domo señaló que la medida correctiva ordenada no era razonable, pues si bien, el equipo pudo presentar fallas, se probó que esta sigue funcionando hasta la actualidad. Por otro lado, Ascensores Andinos

²⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115º.- Medidas correctivas reparatoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparatoras 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 reparatoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- (...)

²⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

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



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

señaló que, era imposible cambiar el monta-coches en 30 días, ya que todo el proceso tomaría al menos 9 meses.

89. Sobre el particular, se debe precisar que, en el presente caso, se está hallando la responsabilidad de las proveedoras por 4 defectos ocurridos en un plazo de un año; siendo así, no resulta razonable ordenar de plano el cambio del monta-coches por los referidos desperfectos, más aún considerando que el artículo 115° establece como medidas correctivas reparadoras, en primer lugar, reparar el producto, por lo cual, la Sala estima pertinente modificar la medida correctiva ordenada por la Comisión.
90. Por ende, se ordena a Ascensores Andinos y a Domo que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con presentar a los denunciante una terna de tres empresas, profesionales o entidades especializadas en reparación de ascensores y/o monta-coches, con el fin de que los denunciante escojan la opción que mejor le parezca para elaborar un Informe Técnico en el que se determine las causas de los desperfectos descritos en el Cuadro 1, y, en virtud de dicho informe, las proveedoras realicen los trabajos necesarios para la reparación o, si fuera el caso, el cambio del producto.
91. Posteriormente, en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la comunicación de los denunciante sobre la elección de la terna, las proveedoras deberán cumplir con subsanar las observaciones realizadas en dicho informe o, si en caso se señale que las averías fueran insubsanables, procedan con el cambio del producto. Asimismo, se precisa que el costo del informe técnico en cuestión, deberá ser asumido por las proveedoras denunciadas, en virtud de que se las halló responsables por la infracción denunciada en el presente caso.
92. Finalmente, 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 (en adelante, la Directiva)²⁶, se ordena a Ascensores Andino y a la Inmobiliaria que deberán presentar a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo

²⁶

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 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código²⁷.

93. Asimismo, se informa a la parte 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 medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva²⁸.

Sobre la graduación de la sanción

94. 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.
95. El artículo 10° del TUO de la LPAG contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, siendo que entre tales requisitos se encuentra la conformación del acto

27

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 resolutorio 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.

28

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

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 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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

mediante el procedimiento regular previsto para tal fin. Sobre esta línea de razonamiento, debe tenerse en cuenta que el artículo 254º 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.

96. Al respecto, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, ha determinado que las infracciones referentes al Código serán calculadas de conformidad con lo dispuesto en la metodología desarrollada en el anexo de dicha norma.
97. De la revisión del expediente, este Colegiado advierte que, a efectos de graduar la sanción a imponer en el presente caso, la Comisión utilizó los criterios previstos en el artículo 112º del Código, sancionando a Ascensores Andinos con una multa de 5 UIT y a Domo con una multa de 4UIT, por infracción del artículo 19º del Código, siendo que no motivó las razones por las cuales no empleó la metodología de cálculo de sanción establecido en el Decreto Supremo 032-2021-PCM.
98. Sin embargo, dado que el procedimiento administrativo contra las referidas proveedoras fue iniciado el 18 y 28 de febrero de 2022²⁹ debido a que mediante 2500-2021/SPC-INDECOPI la Sala declaró la nulidad de la imputación de cargos contra Domo; y, que mediante Resolución 9 del 15 de febrero de 2022 la Secretaría Técnica de la Comisión emitió una nueva resolución de imputación de cargos), y que para dicha fecha ya se encontraba vigente la metodología de cálculo de sanción establecido en el Decreto Supremo 032-2021-PCM -vigente desde el 14 de junio del 2021-, correspondía que la Comisión utilizara dicha herramienta al caso en concreto. En tal sentido, ha quedado evidenciado que el cálculo realizado por la primera instancia para graduar las sanciones contra el proveedor por las infracciones de los artículos 19º, no se encuentran debidamente motivados.
99. Conforme a lo expuesto, toda vez que la graduación de la sanción realizada por la Comisión no se encuentra debidamente motivada, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 0253-2023/INDECOPI-AQP en el extremo que sancionó a Ascensores Andinos y a Domo con multas de 5 y 4 UIT respectivamente por la infracción del artículo 19º del Código. En consecuencia, se dispone que la primera instancia emita un nuevo pronunciamiento, fundamentando debidamente la graduación de la referida sanción, atendiendo a los considerandos de la presente resolución.
100. Finalmente, ya que esta Sala ha declarado la nulidad de la graduación de la sanción efectuada por el órgano de primera instancia, carece de objeto

²⁹ En la foja 278 del expediente, obra la cédula de notificación de la resolución de imputación dirigida a Domo y en la foja 282 obra la cédula de notificación de la resolución de imputación de cargos dirigida a Ascensores Andinos, la cual fue notificada a sus domicilios el 18 y 28 de febrero de 2022 respectivamente.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

pronunciarse sobre los demás alegatos de apelación sobre este extremo presentados por Domo ante esta instancia, los cuales deberán ser considerados en el nuevo pronunciamiento que emita.

Sobre la condena al reembolso de las costas y costos del procedimiento

101. Considerando que, en su recurso de apelación, Ascensores Andinos Domo no han expresado fundamentos adicionales a los desvirtuados anteriormente en el análisis de la presente resolución para cuestionar la condena al pago de las costas y costos, la Sala 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 LPAG³⁰, por lo tanto, corresponde confirmar dichos extremos de la resolución recurrida conforme a lo desarrollado en la parte considerativa de la presente resolución.

102. Finalmente, se informa a la Inmobiliaria que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de 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 Código³¹.

Sobre la inscripción en el RIS

103. De otro lado, respecto de las infracciones al Código verificadas en esta instancia, corresponde dejar sin efecto la inscripción en el RIS de las proveedoras, hasta que la Comisión emita un nuevo pronunciamiento graduando las sanciones para dichas infracciones, ocasión en la que deberá disponer la inscripción correspondiente.

Cuestión final

104. Finalmente, tomando en cuenta las infracciones probadas, cometidas por la Inmobiliaria, la Sala considera necesario poner en conocimiento del Ministerio

³⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**
(...)

6.2. Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)

³¹ **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.



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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

de Vivienda, Construcción y Saneamiento de conformidad con la Ley 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias¹⁹, la presente resolución.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0253-2023/INDECOPI-AQP del 14 de abril de 2023, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Gonzalo Alonso Álvarez Barreda, Katherine Anabell Sánchez Velarde, Juan Antonio Peñarrieta Escobedo, Mónica Irene Bustinza Álvarez, Álvaro Jesús Linares Carpio, Guillermo Antonio Vega Vargas y Bernardo Nicolás Cuesta en contra de Ascensores Andinos S.A. y Domo Inmobiliaria y Construcción E.I.R.L., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse probado que puso a disposición de los denunciados un monta-coches que presentó fallas y desperfectos al poco tiempo de su instalación y funcionamiento.

SEGUNDO: Modificar la medida correctiva ordenada en la Resolución 0253-2023/INDECOPI-AQP, en los siguientes términos:

Se ordena a Ascensores Andinos y a Domo que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con presentar a los denunciados una terna de tres empresas, profesionales o entidades especializadas en reparación de ascensores y/o monta-coches, con el fin de que los denunciados escojan la opción que mejor le parezca para elaborar un Informe Técnico en el que se determine las causas de los desperfectos descritos en el Cuadro 1, y, en virtud de dicho informe, las proveedoras realicen los trabajos necesarios para la reparación o, si fuera el caso, el cambio del producto.

Posteriormente, en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la comunicación de los denunciados sobre la elección de la terna, las proveedoras deberán cumplir con subsanar las observaciones realizadas en dicho informe o, si en caso se señale que las averías fueran insubsanables, procedan con el cambio del producto. Asimismo, se precisa que el costo del informe técnico en cuestión, deberá ser asumido por las proveedoras denunciadas, en virtud de que se las halló responsables por la infracción denunciada en el presente caso.

TERCERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0253-2023/INDECOPI-AQP, en el extremo que sancionó a Ascensores Andinos S.A. y Domo Inmobiliaria y Construcción E.I.R.L. con multas de 5 y 4 UIT respectivamente por la infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se ordena a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento, fundamentando debidamente la graduación de la referidas sanciones, atendiendo a los considerandos 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 0501-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0424-2019/CPC-INDECOPI-AQP

En consecuencia, se dispone que la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa emita un nuevo pronunciamiento, fundamentando debidamente la graduación de la referida sanción, atendiendo a los considerandos de la presente resolución.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0253-2023/INDECOPI-AQP, en el extremo que condenó a Ascensores Andinos S.A. y Domo Inmobiliaria y Construcción E.I.R.L. a asumir el pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de los denunciados.

Se informa a los proveedores denunciados que deberán presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que evidencien el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de los denunciados 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 los denunciados que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrán comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

QUINTO: Dejar sin efecto la inscripción de Ascensores Andinos S.A. y Domo Inmobiliaria y Construcción E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por las infracciones verificadas en la presente instancia, hasta que la Comisión emita un nuevo pronunciamiento graduando las sanciones para dichas infracciones, ocasión en la que deberá disponer la inscripción correspondiente.

SEXTO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita una copia de la presente resolución que sanciona a Ascensores Andinos S.A. y Domo Inmobiliaria y Construcción E.I.R.L. al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de conformidad con la Ley 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y César Augusto Llona Silva.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente