



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 0748-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0985-2023/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CAROLINA PALOMINO SEGOVIA
DENUNCIADA : CENTENARIO DESARROLLO URBANO S.A.C.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Centenario Desarrollo Urbano S.A.C., al no haberse probado que la denunciada haya puesto a disposición de la señora Carolina Palomino Segovia un lote de terreno con desmonte; y, en consecuencia, se declara infundada. En consecuencia, se dejan sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y los extremos accesorios respecto de dicho extremo.*

Lima, 3 de marzo de 2025

ANTECEDENTES

1. El 11 de julio de 2023, la señora Carolina Palomino Segovia (en adelante, la señora Palomino) denunció a Centenario Desarrollo Urbano S.A.C.¹ (en adelante, la Inmobiliaria) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en relación con la adquisición de un lote de terreno que formaba parte del proyecto inmobiliario “Arenas de San Antonio”, distrito de San Antonio, provincia de Cañete y departamento de Lima (en adelante, el Inmueble).
2. Mediante Resolución 1 del 4 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) imputó contra la Inmobiliaria el haber incurrido en un presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, “*en tanto dicho proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un bien inmueble que presentó los siguientes desperfectos, los cuales no habrían sido reparados: (i) Desmonte; y, (ii) Veredas hundidas y rotas en el frontis.*” (sic). El 16 de agosto de 2023, la Inmobiliaria presentó sus descargos.

¹ R.U.C.: 20600058119, con domicilio fiscal ubicado en Av. Víctor Andrés Belaunde 147, Edif. Real Cuatro, Piso 7 (vía principal 102) - San Isidro.



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 0748-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0985-2023/CC2

3. Mediante Resolución 599-2024/CC2 del 21 de marzo de 2024², la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- i) Declarar improcedente, por falta de competencia, la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto a que la denunciada habría puesto a disposición de la denunciante el Inmueble que presentó veredas hundidas y rotas en el frontis, lo cual no habría sido reparado.
- ii) Declarar fundada la denuncia presentada contra la Inmobiliaria, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por haber puesto a disposición de la denunciante el Inmueble con desmonte; sancionándola con una multa ascendente a 2 UIT.
- iii) Ordenar a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo de 15 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la apelada, cumpla con, a elección de la denunciante, lo siguiente:
 - a) En un plazo de 15 días hábiles, a partir de recibida la elección por parte de la denunciante, proceda con retirar el desmonte del Inmueble; o
 - b) en caso el retiro del desmonte se realice por cuenta de la denunciante, asuma el costo en que ésta habría incurrido más los intereses legales.

Se precisó además que la denunciante contaba con un plazo de 15 días hábiles, a partir de notificada la apelada, para comunicar su elección a la Inmobiliaria, caso contrario, la Inmobiliaria debía retirar el desmonte del Inmueble.

- iv) Ordenar a la Inmobiliaria el pago de los costos y costas del procedimiento en favor de la denunciante.
 - v) Disponer la inscripción de la Inmobiliaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
4. El 17 de abril de 2024, la Inmobiliaria formuló recurso de apelación contra la Resolución 599-2024/CC2 señalado lo siguiente:
- i) Que, la Comisión no tomó en consideración sus descargos presentados sobre el hecho materia de denuncia, evidenciándose un vicio de nulidad.
 - ii) Que, la denunciante no ha demostrado la existencia del hecho denunciado.

² El 9 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción (en adelante, IFI). El 26 de febrero de 2024, la denunciante presentó sus cuestionamientos al mencionado informe.



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 0748-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0985-2023/CC2

- iii) Que, en la cláusula primera del contrato de compraventa se indicó que el Inmueble contaba con un desnivel de hasta 60 centímetros respecto de la vereda frontal, situación que fue aceptada por la señora Palomino.
 - iv) Que, no se había probado que el lote tuviese un desnivel que superase los 60 centímetros indicados en el contrato de compraventa.
 - v) Que, el 20 de junio de 2023 entregó el Inmueble a la denunciante, suscribiéndose el Acta de Entrega correspondiente, la cual no presentó observación alguna.
 - vi) Que, solicitaba el uso de la palabra.
5. El 20 de agosto de 2024, la denunciante presentó sus observaciones al recurso de apelación interpuesto por la Inmobiliaria, reiterando los argumentos formulados a lo largo del presente procedimiento.
6. En la medida que la denunciante no ha presentado recurso de apelación contra la Resolución 599-2024/CC2, respecto del extremo que resultaba contrario a sus intereses -detallado en el numeral i) del considerando 4 de la presente resolución-, este ha quedado consentido y no será analizado en esta instancia.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la solicitud de informe oral

7. El artículo IV numeral 1.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra³. Por su parte, el artículo 16° del Decreto

³ **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. 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. (...)



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 0748-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0985-2023/CC2

Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada⁴.

8. En consecuencia, es facultad discrecional de la Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado⁵.
9. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la Inmobiliaria ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por este a través de su recurso de apelación.

Sobre deber de idoneidad

10. El artículo 18° 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 lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁶.

⁴ **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. (...)

⁵ Mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la actuación o la denegatoria de una solicitud de informe oral quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y transcendencia del caso.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor. **Artículo 19°. Obligación de los proveedores.-** El proveedor



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 0748-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0985-2023/CC2

11. El artículo 104º del Código⁷ recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio ofrecido en el mercado. A su vez el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.
12. La Comisión declaró fundada la denuncia en el presente extremo al considerar que, de los actuados del procedimiento se había demostrado la existencia del defecto denunciado, sin que obrara medio probatorio alguno que exima de responsabilidad a la Inmobiliaria.
13. Al respecto, obran en el expediente los siguientes documentos:
 - a) “*Contrato de compraventa garantizada*” del 31 de julio de 2021 -ver fojas 5 a 10 del expediente- (en adelante, el Contrato). En su sección de antecedentes se indicó que el Inmueble era un “*tereno rústico*”⁸, que se encontraba en proceso de saneamiento físico legal para obtener la condición de zona urbana -esto conforme a la Resolución de Gerencia 33-2020-MDSA-GDUR del 18 de agosto de 2020 que aprobó la Licencia de Habilitación Urbana- Adicionalmente, en la cláusula primera se describe el Inmueble, conforme al siguiente detalle:

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.

⁷ **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.

⁸ Cabe precisar que, el Reglamento Nacional de Tasaciones, aprobado por Resolución Ministerial 172-2016-VIVIENDA del 19 de julio de 2016 (en adelante, el Reglamento de Tasaciones) en su artículo 56º nos brinda una definición de “*predio rústico*”, siendo este el siguiente:

- “1. Al terreno ubicado en zona rural destinado a fines agropecuarios, ganaderos, forestales y actividades análogas.
2. Al terreno eriazado calificado para fines agrarios, agrícolas, ganaderos, forestales y otros usos, que se encuentre localizado fuera del área urbana y de la expansión urbana establecidas por la autoridad competente.
3. Forman parte del predio rústico, el terreno, las edificaciones y las instalaciones fijas y permanentes que existan en él.
4. El suelo de un predio rústico se tasa independientemente de la vegetación y/o edificación que sustenta, salvo el caso de pastos naturales.” (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 0748-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0985-2023/CC2

“... El COMPRADOR declara: (i) haber visitado EL TERRENO, conocido sus características físicas, la ubicación referencial de EL LOTE y el entorno de LA URBANIZACIÓN; (ii) haber sido informado que LA URBANIZACIÓN contará con lo señalado en el documento denominado “Características de la habilitación urbana” que forma parte de los Anexos 1-B: Documentos entregados a EL COMPRADOR; (iii) conocer y aceptar que LA VENDEDORA no brindará seguridad ni vigilancia a LA URBANIZACIÓN; siendo que EL COMPRADOR y los demás compradores de lotes de LA URBANIZACIÓN podrán acordar la contratación de los servicios de seguridad y/o vigilancia antes referidos, a exclusiva cuenta, costo, cargo y responsabilidad de EL COMPRADOR y los demás mencionados compradores; y, (iv) conocer y aceptar a total conformidad el entorno de LA URBANIZACIÓN; y que los niveles del terreno interiores de las manzanas de LA URBANIZACIÓN, contrará con un desnivel no mayor a 60 CM respecto del nivel de la vereda frontal de los lotes ...” (sic) (El subrayado es nuestro)

- b) Correo del 14 de junio de 2023 remitido por la Inmobiliaria a la denunciante, mediante el cual se acuerda que la entrega del Inmueble sería el 20 de junio de 2023 -ver foja 52 del expediente-.
- c) Acta de entrega del Inmueble del 20 de junio de 2023 –ver foja 38 del expediente- por el cual se concretó la entrega del Inmueble. Cabe precisar que, en dicho documento no se advierte observación alguna de parte de la denunciante respecto del estado del bien.
- d) Correo electrónico del 4 de julio de 2023 remitido por la señora Palomino a la Inmobiliaria -ver reverso de la foja 52 del expediente-, en el cual la denunciante indicó que en el Inmueble se había dejado desmonte.
- e) Fotografía del Inmueble remitida por la denunciante -ver foja 81 del expediente-, como se advierte a continuación:



14. De lo observado en el Contrato, se verificó que el Inmueble en cuestión fue vendido tomándose en consideración que se trataba de un predio rústico en proceso de saneamiento -con la finalidad de que este tenga las características de un predio urbano-; siendo que incluso se precisó que este presentaría un desnivel respecto de la vereda frontal por hasta 60 cm.
15. Sobre el hecho denunciado -presencia de desmonte⁹ en el Inmueble-, contrariamente a lo indicado por la Comisión y lo alegado por la denunciante, de la revisión de los actuados -fotografía aportadas por la propia señora Palomino-, no se advierten montículos de elementos extraños al espacio de tierra que constituye el lote terreno materia de denuncia.
16. Así, de la reseñada imagen fotográfica que presentó la denunciante, se aprecia que, si bien el lote de terreno presenta desniveles o leves levantamientos de tierra, algunas piedras y plantas, estos elementos solo serían parte de las características propias de dicho terreno que, precisamente, antes de su habilitación urbana tenía la condición de terreno rústico.
17. Cabe indicar que, por las condiciones de la contratación de este bien, este deberá pasar luego por el proceso de construcción de la edificación sobre dicho terreno, el cual aún no ha sido acondicionado para ello, tal como el aplanamiento de superficie o remoción de terreno.

⁹ Se debe mencionar que, conforme a lo indicado por la denunciante en el presente procedimiento -ver foja 16 del expediente-, se entiende por "*desmonte*" a los restos de materiales de construcción -escombros o similares-.



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 0748-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0985-2023/CC2

18. Por todo lo expuesto corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Inmobiliaria por haber puesto en disposición de la denunciante el Inmueble con desmante; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Esto, en la medida que la denunciante no ha demostrado la existencia del defecto denunciado. En ese sentido, se deja sin efecto la sanción impuesta -2 UIT-, la medida correctiva y demás extremos accesorios ordenados al respecto.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 599-2024/CC2 del 21 de marzo de 2024 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Centenario Desarrollo Urbano S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; al no haberse probado que la denunciada haya puesto a disposición de la señora Carolina Palomino Segovia un lote de terreno con desmante; y, en consecuencia, se declara infundada.

En consecuencia, se dejan sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, el pago de costos y costas del procedimiento, así como, la inscripción de Centenario Desarrollo Urbano S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi respecto de dicho extremo.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente