



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 033-2020/CC3

RESOLUCIÓN FINAL N.º 002-2021/CC3

EXPEDIENTE : 033-2020/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3 (COMISIÓN)
ADMINISTRADA : PROMOTORA INMOBILIARIA ZORRITOS S.A.C. ¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ENTREGA OPORTUNA DE INMUEBLES
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS
SANCIÓN : 3.2 UIT (artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor)

SUMILLA: *Es obligación de los proveedores del sector inmobiliario cumplir con los acuerdos pactados respecto a la fecha de entrega de los inmuebles adquiridos por los consumidores, lo contrario significa vulnerar las expectativas que estos tienen y el derecho reconocido en el artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor. En el presente caso se verificó que PROMOTORA INMOBILIARIA ZORRITOS S.A.C. no cumplió con la entrega de tres (3) unidades inmobiliarias ubicadas en la segunda etapa del proyecto inmobiliario “Las Magnolias”, dentro del plazo acordado, por lo que corresponde sancionarla con 3.2 UIT.*

Lima, 07 de enero de 2021

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, mediante Memorandum N.º 183-2016/CC3, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Secretaría Técnica), encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) la realización de acciones de supervisión a la empresa ZORRITOS a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código).
2. Mediante Resolución Final N.º 013-2020/CC3 del 31 de enero del 2020, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (CC3), resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado en contra de la Promotora Inmobiliaria Zorritos S.A.C. (Inmobiliaria Zorritos) al haber operado la caducidad del procedimiento.
3. No obstante, al amparo de lo establecido en el numeral 4 y 5 del artículo 259² del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del Procedimiento Administrativo General

¹ La administrada está registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20550461154, con domicilio fiscal ubicado en Jr. Monterrey N.º 373, Int. 704, Urb. Chacarilla del Estanque, Santiago de Surco, Lima. Cabe señalar que se encuentra inscrita como Persona Jurídica en la Partida Registral N.º 12932680 de la Sunarp.

² **TUO de la LPAG**

Artículo 259.- Caducidad administrativa del procedimiento sancionador
(...)

4. En el supuesto que la infracción no hubiera prescrito, el órgano competente evaluará el inicio de un nuevo procedimiento sancionador. El procedimiento caducado administrativamente no interrumpe la prescripción.

5. La declaración de la caducidad administrativa no deja sin efecto las actuaciones de fiscalización, así como los medios

(LPAG), la Secretaría Técnica consideró pertinente iniciar un nuevo PAS sobre la base de las actuaciones del expediente N.º 544-2018/CC3.

4. Así, mediante la Resolución N.º 1 del 31 de agosto de 2020³, la Secretaría Técnica inició un nuevo PAS en contra Inmobiliaria Zorritos, en los siguientes términos:

“PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de PROMOTORA INMOBILIARIA ZORRITOS S.A.C., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 108 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con el artículo 19 del referido cuerpo legal, toda vez que habría vulnerado las expectativas de los consumidores, en la medida que, no habría cumplido con la entrega de unidades inmobiliarias ubicadas en la segunda etapa del proyecto inmobiliario “Las Magnolias”, dentro del plazo acordado.”

5. Estando válidamente notificada con la Resolución N.º 1, Inmobiliaria Zorritos no ha presentado descargos.
6. Mediante correo electrónico del 14 y 21 de setiembre de 2020⁴ la Secretaría Técnica solicitó⁵ a Inmobiliaria Zorritos que señale un domicilio procesal electrónico a fin de continuar con la tramitación del PAS.
7. En la medida que Inmobiliaria Zorritos no señaló domicilio procesal electrónico, se tramitó el procedimiento con la notificación de los actuados en el domicilio fiscal que obra en el expediente⁶.
8. A través de la Resolución N.º 4 del 02 de diciembre de 2020, se puso en conocimiento de Inmobiliaria Zorritos, el Informe Final de Instrucción N.º 137-2020/CC3-ST (IFI), otorgándose un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos, sin embargo, pese al plazo transcurrido no ha presentado sus descargos.

probatorios que no puedan o no resulte necesario ser actuados nuevamente. Asimismo, las medidas preventivas, correctivas y cautelares dictadas se mantienen vigentes durante el plazo de tres (3) meses adicionales en tanto se disponga el inicio del nuevo procedimiento sancionador, luego de lo cual caducan, pudiéndose disponer nuevas medidas de la misma naturaleza en caso se inicie el procedimiento sancionador.

³ Resolución notificada el 03 de setiembre de 2020.

⁴ Los correos fueron recabados de la verificación del Expediente N.º 033-2020/CC3:

- hlee@munizlaw.com
- asistentelegal@stelarium.pe
- rpelaez@munizlaw.com

⁵ Dicha solicitud se remitió en el marco de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA (prorrogada hasta el 07 de setiembre de 2020 mediante Decreto Supremo N° 020-2020-SA, y modificatorias); así como en el marco del Estado de Emergencia Nacional y la medida aislamiento social obligatorio, dispuestos por Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 15 de marzo de 2020, y ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM y N° 146-2020-PCM, hasta el 30 de setiembre de 2020.

En este contexto, la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511 señala que, durante la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el Indecopi en el marco de los procedimientos administrativos que se inicien y los que se encuentren en curso, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital. Para tal efecto, los administrados remiten una comunicación al Indecopi en la que consignen una dirección electrónica y números telefónicos de contacto; siendo que, en su defecto, el Indecopi puede solicitar estos datos directamente por cualquier medio.

⁶ Se precisa que dicho domicilio coincide con el último domicilio procesal señalado en el Expediente N.º 544-2018/CC3.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 033-2020/CC3

9. En ese sentido, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Comisión) emitir la decisión final en el PAS iniciado en contra de Zorritos.

II. ANÁLISIS

A. CUESTION PREVIA: Sobre la naturaleza de las infracciones

10. Antes de realizar el análisis del fondo del procedimiento administrativo, esta Comisión considera importante, traer a colación el criterio que viene empleando la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (SPC), para determinar la naturaleza jurídica de las infracciones referidas al hecho de no entregar un bien inmueble en el plazo acordado con el proveedor.
11. Sobre el particular, la SPC ha emitido pronunciamientos⁷ en el que determinan que el hecho de no entregar a tiempo los bienes inmuebles adquiridos por los consumidores constituyen infracciones de carácter instantáneo y no continuado como había venido interpretando la CC3.
12. Así, mediante la Resolución N.° 897-2020/SPC-INDECOPI del 24 de junio de 2020, la SPC ha señalado expresamente lo siguiente:

“45. En su fundamentación, el órgano de primera instancia señaló, en mérito al alegato formulado por la Inmobiliaria vinculado al plazo de prescripción de las infracciones referidas a la puesta en disposición de algunos inmuebles fuera del plazo establecido en los contratos suscritos, que la infracción era de naturaleza continuada, señalando, en el numeral 81 de su pronunciamiento, que: “(...) si bien cada caso donde un consumidor no recibe su inmueble en la fecha pactada es una infracción instantánea, al advertirse un grupo de consumidores, esta afectación se va produciendo en cada uno de ellos, siendo que el plazo para computar el plazo de prescripción es cuando se advierta el día en que se realizó la última acción constitutiva de la infracción.

46. Al respecto, este Colegiado debe indicar que, en esta oportunidad, no comparte los fundamentos de la Comisión al señalar que la infracción analizada en el presente caso tenía carácter continuado; por el contrario, considera que la presunta infracción cometida por la Inmobiliaria era de naturaleza instantánea, configurándose desde el día siguiente en que se incumplió el plazo para la puesta a disposición de cada uno de los inmuebles, según lo pactado en los contratos suscritos con los consumidores.

47. En efecto, es importante señalar que, en concordancia con el criterio plasmado por esta Sala en sus últimos pronunciamientos, el cómputo del plazo prescriptorio debió ser analizado en función de cada consumidor afectado y atendiendo a las fechas de entrega programadas según cada caso, máxime cuando era posible determinar, a la luz de los actuados, cada una de las afectaciones concretas que se habrían generado a los intereses de los consumidores, con ocasión de los incumplimientos en los que habría incurrido la Inmobiliaria.”

Subrayado es nuestro.

13. En atención a lo señalado, se debe tener en cuenta que el hecho de determinar la naturaleza de las infracciones sirve de base para identificar la prescripción de estas.

⁷ Ver resoluciones:
- N.° 0897-2020/SPC-INDECOPI del 24 de junio de 2020.
- N.° 1180-2020/SPC-INDECOPI del 13 de julio de 2020.

14. Ahora bien, en relación a la prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor en el artículo 121° del Código⁸, se establece que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos tales ilícitos o desde que cesaron de ser infracciones continuadas, transcurrido dicho plazo, la Administración 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.
15. El referido artículo señala que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 252°⁹ del TUO de la LPAG¹⁰, el cual hace referencia - justamente- a las infracciones de carácter instantáneas, permanentes y continuadas.
16. En atención al tipo de infracciones, tenemos que una infracción es instantánea cuando “la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”; es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera “un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”. Por su parte, es infracción continuada, cuando “se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”; y, finalmente, es infracción permanente aquella “en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”¹¹.
17. Por otro lado, el numeral 2 del artículo 252° del TUO de la LPAG, establece que el cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con el inicio del procedimiento, a

⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 121°. - Plazo de prescripción de la infracción administrativa. - Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

⁹ El Código hace referencia al artículo 233° de la LPAG, esto fue antes de la aprobación del TUO de la LPAG, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 252° del TUO de la LPAG.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

Artículo 252°.- Prescripción. (...)

252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado. 252.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos. En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.

¹¹ BACA ONETO, Víctor Sebastián. La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P. 268.

través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, en el presente caso, el 03 de setiembre de 2020.

18. Ahora bien, teniendo en cuenta que, nos encontramos ante un procedimiento iniciado de oficio, como consecuencia directa de la actuación de la propia autoridad administrativa, en el cual no participa un consumidor en calidad de denunciante, la verificación de si se configuró o no la prescripción por la inacción recae en la propia Administración Pública.
19. En tal sentido, de una lectura en conjunto del artículo 121° del Código y del artículo 252° del TUO de la LPAG se determina que, en los procedimientos de protección al consumidor iniciados de oficio por iniciativa de la propia autoridad, el plazo de prescripción se suspende con la notificación de imputación de cargos, en caso contrario, la potestad sancionadora de la autoridad prescribe luego de transcurridos dos años con posterioridad a la configuración de la presunta infracción.
20. Sobre el particular, esta Comisión considera que -para el presente caso- corresponde alinearse al criterio establecido por la SPC, por lo que, si bien para el inicio del PAS se consideró a estas infracciones como continuadas, corresponde analizarlas como instantáneas.
21. Sobre el particular, con relación a las infracciones instantáneas, la profesora Ángeles De Palma Del Teso señala lo siguiente:

“(...) se caracterizan porque la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce mediante una actividad momentánea que marca la consumación del ilícito. La infracción se consume en el momento en que se produce el resultado, sin que éste determine la creación de una situación antijurídica duradera (...)”¹².

22. De igual manera, el profesor Alejandro Nieto menciona:

“En las infracciones instantáneas la ilegalidad se comete a través de una actividad momentánea por lo que se consume el ilícito sin que ello suponga la creación de una situación duradera posterior. Piénsese en la desatención de una señal ordenadora de tráfico (...)”¹³.

23. Tal como se desprende de lo anterior, la infracción de carácter instantáneo se consume en el momento en que se produce los resultados y sus efectos no se prolongan en el tiempo. En el caso específico la infracción se configura cuando un consumidor no recibió su inmueble en el plazo acordado con el proveedor.
24. En consecuencia, respecto al proyecto “Las Magnolias” - segunda etapa, de acuerdo con la información proporcionada¹⁴ por Inmobiliaria Zorritos se verifica que existieron

¹² De Palma Del Teso, Ángeles “Las infracciones continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de prescripción. En: Revista española de Derecho Administrativo. N.º 112. (octubre -diciembre de 2001). Pág. 557

¹³ Alejandro Nieto “Derecho Administrativo Sancionador”. 4ª Edición. Tecnos. Madrid. 2005, pág. 544.

¹⁴ La información mostrada en el cuadro comprende la información proporcionada directamente por Zorritos a través del cuadro Excel que adjuntó – en formato digital – al escrito presentado el 26 de noviembre de 2018.

sesenta y cuatro (64) inmuebles en los cuales se pactaron fechas de entrega entre el 08 de marzo de 2017 y 31 de octubre de 2018.

25. De la verificación de dicha información, se advierte que existen cuatro (4) casos¹⁵ donde se cumplió con la fecha pactada con los consumidores, por lo que no corresponde considerar a estas personas como consumidores afectados con la conducta de Inmobiliaria Zorritos.
26. Asimismo, de las (60) unidades inmobiliarias restantes, este Colegiado advierte que existieron dos (2) casos¹⁶, que fueron analizados por otro órgano resolutorio de protección al consumidor del Indecopi, siendo que Inmobiliaria Zorritos recibió sanción por haber vulnerado el deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código, al haber incumplido con la entrega de unidades inmobiliarias dentro del plazo acordado, las cuales están referidas a la segunda etapa del proyecto inmobiliario “Las Magnolias”, en consecuencia, el análisis de responsabilidad de la administrada se encontraba referido a los cincuenta y ocho (58) casos restantes.
27. Ahora bien, de estos cincuenta y ocho (58) casos, en aplicación del criterio de la SPC y de los plazos legales desarrollados, esta Comisión concluye que existen cincuenta y cinco¹⁷ (55) casos que tenían como fecha máxima de entrega el mes de agosto de

¹⁵ Ver en el cuadro detalle:

NOMBRE DEL COMPRADOR	N.° DE DPTO	N.° DE ESTAC.	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE LA MINUTA DE COMPRAVENTA	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE ENTREGA	FECHA DE ENTREGA PACTADA	PENALIDADES PACTADAS/ ESTADO
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

¹⁶ Los consumidores que presentaron denuncia de parte son los señores: [REDACTED]
[REDACTED] Las resoluciones que resolvieron las denuncias presentadas son: N.° 300-2019/CC2 y N.° 2426-2018/CC2, respectivamente.

¹⁷ Detalle

N.°	NOMBRE DEL COMPRADOR	N.° DE DPTO	N.° DE ESTAC.	SUSCRIPCIÓN DE LA MINUTA DE COMPRAVENTA	FECHA DE ENTREGA PACTADA
1	[REDACTED]	105	369	15/11/2014	08/03/2017
2	[REDACTED]	201		17/05/2016	30/07/2018
3	[REDACTED]	703		20/05/2016	30/07/2018
4	[REDACTED]	303		28/09/2014	08/03/2017
5	[REDACTED]	803		26/07/2016	30/05/2018
6	[REDACTED]	801		25/11/2016	30/07/2018
7	[REDACTED]	1001		21/04/2016	30/07/2018
8	[REDACTED]	805		09/10/2014	30/07/2018
9	[REDACTED]		393	19/09/2015	08/03/2017
10	[REDACTED]	301		15/03/2015	08/03/2017
11	[REDACTED]	405		09/10/2014	30/07/2018
12	[REDACTED]		174	26/10/2014	30/07/2018
13	[REDACTED]	601		02/12/2015	30/07/2018
14	[REDACTED]	505		27/02/2015	30/07/2018
15	[REDACTED]		177	05/10/2015	30/07/2018
16	[REDACTED]	401		02/09/2014	30/05/2018
17	[REDACTED]	302		28/02/2015	08/03/2017
18	[REDACTED]	905		14/12/2014	30/07/2018
19	[REDACTED]		373	08/02/2015	30/07/2018
20	[REDACTED]	1706		26/04/2015	08/03/2017
21	[REDACTED]	904		14/06/2015	30/07/2018

2018 y siendo que el presente PAS se inició con la notificación de cargos el 03 de setiembre de 2020, esto es dos (2) años después de la fecha pactada de entrega, corresponde declarar prescritas las mismas y continuar la tramitación del procedimiento en atención a tres (3) consumidores cuya fecha de entrega pactada fue octubre de 2018.

28. Así, dentro de los tres (3) consumidores afectados tenemos a las siguientes personas:

[REDACTED]

29. Es importante precisar que, estos tres (3) consumidores, no registran denuncias de parte en contra de Inmobiliaria Zorritos, por lo que corresponde tenerlos como consumidores afectados con la conducta de la administrada.

B. Sobre la entrega oportuna de inmuebles a los consumidores

30. En el artículo 18 del Código se establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe¹⁸. Por su parte, en el artículo 19 del Código se ha dispuesto que los proveedores son responsables por la

22	[REDACTED]	1101		23/11/2015	30/07/2018
23	[REDACTED]	1305		21/09/2014	08/03/2017
24	[REDACTED]	1501		08/09/2014	07/04/2017
25	[REDACTED]	1506		14/11/2016	30/07/2018
26	[REDACTED]	404	337	14/08/2014	30/07/2018
27	[REDACTED]	206	178	18/11/2015	30/07/2018
28	[REDACTED]	703		20/12/2014	08/03/2017
29	[REDACTED]	1604		10/03/2015	30/07/2018
30	[REDACTED]	501		13/05/2016	30/07/2018
31	[REDACTED]		194	22/06/2018	31/08/2018
32	[REDACTED]	1601		11/10/2014	30/07/2018
33	[REDACTED]	204	136, 137	25/11/2014	08/03/2017
34	[REDACTED]	804		23/04/2015	08/03/2017
35	[REDACTED]		193	23/04/2015	08/03/2017
36	[REDACTED]	1404		30/11/2016	30/08/2018
37	[REDACTED]	1304	33	06/10/2014	08/03/2017
38	[REDACTED]	501		13/04/2016	30/07/2018
39	[REDACTED]	602		23/05/2015	30/07/2018
40	[REDACTED]	302		20/08/2016	30/07/2018
41	[REDACTED]	1806		16/07/2016	08/11/2017
42	[REDACTED]	1603		23/09/2014	30/08/2018
43	[REDACTED]	502		24/02/2016	30/09/2018
44	[REDACTED]	1206		06/03/2015	08/03/2017
45	[REDACTED]	1103		09/02/2016	30/07/2018
46	[REDACTED]	1103		21/09/2014	08/03/2017
47	[REDACTED]		372	23/02/2015	08/03/2017
48	[REDACTED]	603		06/12/2014	08/03/2017
49	[REDACTED]	306		30/11/2014	30/07/2018
50	[REDACTED]		6	04/05/2015	30/07/2018
51	[REDACTED]		374	04/05/2015	30/07/2018
52	[REDACTED]	504		22/10/2014	08/03/2017
53	[REDACTED]		143	03/02/2016	08/11/2017
54	[REDACTED]	1201		20/03/2016	08/11/2017
55	[REDACTED]	202		30/06/2015	30/07/2018

18

Código

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 033-2020/CC3

calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹⁹. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

31. Es decir, la idoneidad de un producto o servicio se determinará comparándose el mismo con las garantías que el proveedor brinda y aquellas a las que se encuentra obligado, las mismas que pueden ser legales, explícitas o implícitas, según lo dispone el artículo 20²⁰ del Código.
32. En aplicación de la normativa en mención para el presente caso, se debe entender que las expectativas que tiene el consumidor al momento de adquirir un inmueble serían –entre otras- las siguientes: recibir el inmueble contratado dentro del plazo pactado en el contrato de compraventa, que el área del inmueble corresponda con lo ofertado, que cuente con las condiciones y servicios ofrecidos, así como con las autorizaciones necesarias para tal fin, que el inmueble no presente defectos, etc.
33. De la investigación realizada se aprecia que Inmobiliaria Zorritos es una empresa dedicada a la venta de inmuebles, en tal sentido, dada la naturaleza del servicio y/o producto, el consumidor esperaría que las unidades inmobiliarias sean entregadas dentro del plazo pactado con el proveedor que contrató.
34. Ahora bien, como se había señalado en la cuestión previa, en el presente caso, en relación con el proyecto “Las Magnolias”, respecto a la segunda etapa, se advierte que, de acuerdo con la información proporcionada²¹ por Inmobiliaria Zorritos existen tres (3) consumidores a quienes no se les habría entregado sus inmuebles en las fechas pactadas:

19

Código

Artículo 19.- Obligación de los proveedores. -

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

20

Código

Artículo 20.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

21

La información mostrada en el cuadro comprende la información proporcionada directamente por Zorritos a través del cuadro Excel que adjuntó – en formato digital – al escrito presentado el 26 de noviembre de 2018.

**PERÚ****Presidencia
del Consejo de Ministros****INDECOPI****COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL****EXPEDIENTE N.° 033-2020/CC3**

N.°	NOMBRE DEL COMPRADOR	N.° DE DPTO	N.° DE ESTAC.	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE LA MINUTA DE COMPRAVENTA	FECHA DE ENTREGA PACTADA	FECHA DE ENTREGA (ACTA DE ENTREGA)
1	[REDACTED]	1301	-	22/07/2016	30/10/2018	31/12/2018
2	[REDACTED]	-	27	13/09/2018	30/10/2018	31/12/2018
3	[REDACTED]	503	-	21/02/2016	30/10/2018	31/12/2018

35. En consecuencia, respecto de las unidades inmobiliarias de la segunda etapa del proyecto “Las Magnolias”, se advirtió un retraso en la entrega de tres (03) casos.
36. Justamente, en atención a lo señalado se imputó a la administrada que habría vulnerado lo dispuesto en el artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el artículo 19 del mismo cuerpo legal, en la medida que no habría cumplido con la entrega de unidades inmobiliarias ubicadas en la segunda etapa del proyecto inmobiliario “Las Magnolias”, dentro del plazo acordado.
37. En este extremo, pese haber sido válidamente notificada, Inmobiliaria Zorritos no ha presentado argumentos de defensa por lo que no corresponde mayor análisis al respecto.
38. Sin perjuicio de ello, la Comisión considera importante, recordar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 del Código, era obligación de Inmobiliaria Zorritos responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, así, al pactar expresamente una fecha de entrega de las unidades inmobiliarias con los consumidores (garantía explícita) ésta debió haberse hecho efectiva de acuerdo a lo pactado en el contrato, pues las expectativas del consumidor, se encontraban sujetas al cumplimiento de la misma, lo cual no ocurrió.
39. Por lo expuesto, se recomienda sancionar a Inmobiliaria Zorritos, toda vez que habría vulnerado el artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el artículo 19 del mismo cuerpo legal, en la medida que no habría cumplido con la entrega de unidades inmobiliarias ubicadas en la segunda etapa del proyecto inmobiliario “Las Magnolias”, dentro del plazo acordado.

C. Graduación de la sanción

40. Corresponde a la Comisión determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.
41. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que dicho órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves²².

²²

Código

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
 - Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
 - Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
- (...)

42. Por su parte, el artículo 112 del Código dispone que puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante, los efectos generados, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar²³. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
43. A su vez, la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.° 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, establece que los factores a tener en cuenta para determinar la multa a imponer son los siguientes: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño ocasionado por la infracción), dividido entre la probabilidad de detección, y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
44. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad²⁴, según el

23

Código

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio, promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y a sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

24

TUO de la LPAG

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 033-2020/CC3

cual las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto.

45. Considerando lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde graduar la sanción a imponer de la siguiente manera:

(i) No haber cumplido con la entrega de unidades inmobiliarias ubicadas en la segunda etapa del proyecto inmobiliario “Las Magnolias”, dentro del plazo acordado.

46. El daño se valora según los efectos negativos generados a los consumidores producidos a causa de que las unidades inmobiliarias ubicadas en la segunda etapa del proyecto “Las Magnolias” no se entregaron dentro del plazo acordado, con lo cual el daño se estimará en función a aquel perjuicio económico ocasionado a los consumidores como consecuencia de tener que realizar una serie de egresos adicionales por concepto de alquileres²⁵, el cual es tomado como un parámetro o referente a fin de calcular la afectación económica. En tal sentido, en la medida que los consumidores afectados no recibieron las unidades inmobiliarias en la fecha de entrega pactada, se considera la necesidad del alquiler de una unidad inmobiliaria de manera provisional desde la fecha programada para la entrega de las unidades inmobiliarias del proyecto “Las Magnolias” hasta la fecha efectiva de entrega.
47. Por lo tanto, a fin de poder aproximar dicha afectación a los consumidores²⁶, se tendrá en cuenta la valoración del daño sobre la base del valor promedio mensual de alquiler²⁷ y el tiempo transcurrido desde la fecha de entrega pactada hasta la fecha

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

²⁵ En tanto los consumidores no recibieron las unidades inmobiliarias adquiridas dentro del plazo acordado, el cálculo de sanción se estima considerando que los afectados debían alquilar provisionalmente un inmueble, hasta que se realice la entrega efectiva de las unidades inmobiliarias (proyecto “Las Magnolias”). Dicho análisis es tomado como un referente a fin de poder estimar la afectación respectiva.

²⁶ Número de casos en los cuales no se cumplió con la entrega de las unidades inmobiliarias del proyecto “Las Magnolias” dentro del plazo acordado: 3. Fuente: Expediente 33-2020-CC3.

²⁷ A fin de calcular el valor promedio del alquiler mensual de un departamento en Breña (distrito en el cual se ubica el Proyecto “Las Magnolias”), se tuvo en cuenta el monto promedio de alquiler de departamentos provenientes de avisos de alquiler. Fuente: Urbania, Portal de búsqueda de inmuebles, disponible en: <https://urbania.pe/>, considerando que las áreas de departamentos de los avisos de alquiler guarden semejanza con las áreas de las unidades inmobiliarias del presente Proyecto. Respecto del valor promedio de alquiler mensual de un estacionamiento, se consideró el monto de alquiler por m² tomando como base el valor promedio de alquiler mensual a la fecha de cálculo de sanción para un departamento con un área semejante a la unidad inmobiliaria adquirida por cada comprador.

efectiva de entrega de las unidades inmobiliarias²⁸, con lo cual se obtiene una aproximación a la afectación generada al consumidor a través de los egresos estimados por concepto de alquiler que se generan por el periodo transcurrido desde el cual debió ser entregada la unidad inmobiliaria hasta su entrega final, de esta forma los egresos adicionales generados por concepto de alquiler representan un mecanismo a fin de cuantificar aquella afectación económica ocasionada al consumidor como consecuencia de no haber entregado las unidades inmobiliarias dentro del plazo acordado.

48. En tal sentido, el daño se calculará como el valor promedio mensual de alquiler multiplicado por la cantidad de tiempo transcurrido equivalente en meses²⁹ desde la fecha de entrega pactada de la unidad inmobiliaria hasta su fecha de entrega efectiva. Por lo cual, el daño asciende a S/ 6 622,28 según se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1
Estimación del daño**

N°	Nombre del comprador	Valor promedio alquiler mensual (a la fecha de entrega pactada) (soles) (a)	N.° dpto. (b)	N.° esta. c. (c)	Fecha de entrega pactada (d)	Fecha de entrega (Acta de entrega) (e)	Tiempo transcurrido hasta la fecha de entrega (en meses) (f)	Daño (soles) (g)	Meses transcurridos hasta la fecha de cálculo de sanción (h)	Tasa de preferencia mensual (i)	Actualización Daño (soles) (j)
1	[REDACTED]	1,505.85	1301		30/10/2018	31/12/2018	2	3,011.70	23	0.68%	3,519.69
2	[REDACTED]	263.80		27	30/10/2018	31/12/2018	2	527.60	23	0.68%	616.59
3	[REDACTED]	1,541.49	503		30/10/2018	31/12/2018	2	3,082.98	23	0.68%	3,603.00
Daño								6 622,28	Actualización daño		7 739,28

- (a) A fin de calcular el valor promedio del alquiler mensual de un departamento en Breña (distrito en el cual se ubica el Proyecto "Las Magnolias"), se tuvo en cuenta el monto promedio de alquiler de departamentos provenientes de diversos avisos de alquiler. Fuente: Urbania, Portal de búsqueda de inmuebles, disponible en: <https://urbania.pe/> (accedido el 01 de diciembre de 2020), considerando que las áreas de departamentos de los avisos de alquiler guarden semejanza con las áreas de las unidades inmobiliarias del presente Proyecto.

Por tanto, en base a la información de avisos de alquiler publicados en dicha fuente, se obtuvieron los siguientes valores promedio alquiler mensual de departamento a la fecha de cálculo de sanción, diciembre de 2020:

68,50 m², (S/ 1 568,75). Por lo cual para fines del cálculo de sanción se estimó dicho monto promedio de alquiler para departamentos con áreas de 68.49 m² (Comprador: [REDACTED]) y 68.54 m² (Comprador: [REDACTED]).

Cabe señalar que los valores estimados de alquiler son montos promedio obtenidos de avisos de alquiler de departamentos que pueden tener diferentes características, por lo cual, es importante indicar que dichos valores son utilizados como un parámetro o referente para el presente cálculo de multa.

Respecto del valor promedio de alquiler mensual de un estacionamiento en Breña, se consideró el monto de alquiler por m² tomando como base el valor promedio de alquiler mensual a la fecha de cálculo de sanción para un departamento con un área semejante al departamento adquirido por el comprador.

El valor promedio del alquiler mensual para cada caso expuesto en el cuadro considera el departamento y/o estacionamiento según corresponda.

Asimismo, dado que los montos de alquiler provenientes de los avisos son visualizados a la fecha de cálculo de sanción (diciembre de 2020), se realizó un ajuste, para que estén representados a su valor en el mes pactado para la entrega de las unidades inmobiliarias para cada comprador, considerando que la necesidad de alquilar una vivienda surge a partir de ese momento, utilizando para ello el índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana al mes en el cual debió entregarse la unidad inmobiliaria para cada

²⁸ Fecha efectiva de entrega del inmueble (Acta de Entrega). Fuente: Expediente 33-2020-CC3.

²⁹ Tiempo equivalente transcurrido en meses: 2 meses. Asimismo, se considera que los montos de alquileres se estiman requeridos de forma mensual.

comprador y noviembre de 2020 (último IPC registrado a la fecha del cálculo de sanción). Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

A modo de ejemplo, se expone el cálculo del valor promedio de alquiler mensual (departamento) a la fecha de entrega pactada para el caso N° 1 (Comprador: [REDACTED]) mostrado en el presente cuadro:

Considerando que para dicho caso, el valor promedio actual (diciembre de 2020) de alquiler mensual del departamento (68.54 m²) asciende a S/ 1 568,75, se procede a estimar el valor promedio del alquiler en un mes (68.54 m²) a la fecha de entrega pactada, 30 de octubre de 2018 = S/ 1 505,85, resultado de: [(monto promedio del alquiler obtenido de departamento y estacionamiento a la fecha de cálculo de sanción, diciembre de 2020 * IPC mes de entrega pactada de la unidad inmobiliaria, octubre 2018) / IPC último mes registrado, noviembre 2020], es decir: [S/ 1 568,75 * 129.829788] / 135.251990.

(b) Fuente: Expediente 33-2020-CC3.

(c) Fuente: Expediente 33-2020-CC3.

(d) Fuente: Expediente 33-2020-CC3. Fecha considera cualquier periodo adicional pactado

(e) Fuente: Expediente 33-2020-CC3

(f) Resultado de meses transcurridos desde la fecha de entrega pactada: 30 de octubre de 2018, hasta la fecha de entrega (Acta de entrega): 31 de diciembre del 2018, por lo tanto se considera que han transcurrido 2 meses. Para el cálculo, el tiempo transcurrido es expresado en meses, considerando que los alquileres se pagan de manera mensual.

(g) Resultado de: (a) * (f).

(h) Meses transcurridos desde la fecha estimada de la infracción para cada caso (considerando la fecha del acta de entrega), hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), es decir, noviembre de 2020.

(i) Tasa de preferencia por el tiempo, 8.50% anual, y aplicando a su equivalencia mensual: $(1+8.50\%)^{1/12}-1 = 0.68\%$ mensual.

(j) Resultado de (g) * [(1 + 0.68%)^(h)]

49. Ahora, considerando que el daño estimado se calculó tomando en cuenta el valor del daño generado a los consumidores a la fecha de infracción, es necesario realizar una actualización de dicho monto, el cual deba reflejar el costo de oportunidad del valor del tiempo perdido por parte de los consumidores, desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.

50. Este costo de oportunidad se puede ver reflejado por la tasa de preferencia por el tiempo de los consumidores el cual asciende a 8.50% anual³⁰. Con dicha información, el daño se aproxima en S/ 7 739,28³¹.

Probabilidad de detección:

51. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso se debe de tener en cuenta que la percepción que tiene el administrado en ser detectado por la administración, por la comisión de esta conducta es media, teniendo en cuenta las características de la infracción, en la medida que, no haber entregado a los consumidores las unidades inmobiliarias dentro del plazo pactado, resulta verificable de la revisión de medios probatorios, pudiendo ser detectado por la autoridad inmediatamente, sin embargo, se debe tener en cuenta también la cantidad de empresas que existen en el sector, asimismo, resulta materialmente imposible la fiscalización del total de operaciones que realiza este administrado en el mercado. Por lo tanto, se asigna a la probabilidad de detección el valor de 50%.

³⁰ Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas: Actualización de la tasa social de descuento, 2017 [fecha de consulta: noviembre del año 2020].

Disponibile

www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/parametros_evaluacion_social/Tasa_Social_Descuento.pdf.

en:

³¹ Sumatoria de la actualización del daño. Ver Cuadro 1.

52. Por otro lado, respecto a la adecuación de su conducta, se ha verificado que la administrada adoptó medidas para mitigar las consecuencias de la conducta infractora, ello en tanto mantuvo un contacto directo con los consumidores, celebró acuerdos y ampliaciones de plazo, brindó opciones y facilidades ante la falta de entrega de los departamentos y finalmente cumplió con la entrega de éstos, corresponde atenuar la multa en un 10%, conforme el principio de predictibilidad aplicado por la Comisión.
53. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar a Inmobiliaria Zorritos con una multa ascendente a 3.2 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)³².

D. Sobre el registro de infracciones y sanciones

54. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a Inmobiliaria Zorritos, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119³³ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a PROMOTORA INMOBILIARIA ZORRITOS S.A.C., con una multa ascendente a 3.2 UIT, por infracción al artículo 108 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con el artículo 19 del referido cuerpo legal, toda vez que vulneró las expectativas de los consumidores, en la medida que, no cumplió con la entrega de unidades inmobiliarias ubicadas en la segunda etapa del proyecto inmobiliario “Las Magnolias”, dentro del plazo acordado. Dicha multa será rebajada en 25% si la administrada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Informar a PROMOTORA INMOBILIARIA ZORRITOS S.A.C., que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218³⁴ del Texto

³² Multa = Daño / Probabilidad de detección * (1 - Factores atenuantes) = S/ 7 739,28 / 0.5 * (1-10%) = S/ 13 930,70
Multa en UIT (UIT año 2021) = S/ 13 930,70 / S/ 4 400,00 = 3.2 UIT.

³³ **Código**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

³⁴ **TUO de la LPAG**

Artículo 218

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración.

b) Recurso de apelación.

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días." (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 033-2020/CC3

Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

TERCERO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones a la que se refiere la presente resolución en relación a PROMOTORA INMOBILIARIA ZORRITOS S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Requerir a PROMOTORA INMOBILIARIA ZORRITOS S.A.C., el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³⁵, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención de los señores Comisionados: Fernando Alonso Lazarte Mariño, Delia Angélica Morales Cuti y Juan Manuel García Carpio.

Fernando Alonso Lazarte Mariño
Presidente

35

TUO de la LPAG

Artículo 205.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

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