



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 0230-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0205-2023/CPC-INDECOPI-LAL

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI  
DE LA LIBERTAD  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : CELIA CARO PINEDO  
**DENUNCIADA** : COAM CONTRATISTAS S.A.C.  
**MATERIA** : DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : OTRAS ACTIVIDADES ESPECIALIZADAS DE  
CONSTRUCCIÓN

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia presentada contra Coam Contratistas S.A.C., al probarse que no cumplió con notificar a la denunciante el requerimiento para que suscribiera la documentación necesaria para obtener el bono de Techo Propio Fondo Mi Vivienda.*

**SANCIÓN:** 3 UIT

Lima, 23 de enero de 2025

## ANTECEDENTES

1. El 27 de junio de 2022, la señora Celia Caro Pinedo (en adelante, la señora Caro) denunció a Coam Contratistas S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, la Inmobiliaria), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), con relación a la adquisición de un bien inmueble que formaba parte del proyecto inmobiliario “Habilitación Urbana Lomas de Santo Domingo”, ubicado en el distrito de Laredo, provincia de Trujillo, departamento de La Libertad.
2. Por Resolución 1437-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 5 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) imputó contra la Inmobiliaria, en calidad de cargo, el haber incurrido en una presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto no habría comunicado debidamente a la denunciante que debía gestionar documentos adicionales para la continuación del proceso de adquisición de vivienda<sup>2</sup>. La Inmobiliaria no presentó descargos<sup>3</sup>.
3. Por Resolución 1203-2023/INDECOPI-LAL del 9 de noviembre de 2023, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

<sup>1</sup> RUC: 20481146951. Domicilio fiscal: Jr. Monte Rosa 256, Int. 903, Urb. Chacarilla del Estanque (a la espalda del Hotel Hilton). Lima – Lima - Santiago de Surco.

<sup>2</sup> En otro extremo de la Resolución 1437-2023-CPC-LAL/INDECOPI, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó contra la Inmobiliaria el hecho consistente en que no habría cumplido con los trámites para la obtención de una vivienda del proyecto Las Lomas de Santo Domingo, a favor de la denunciante.

<sup>3</sup> El 25 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción; siendo que, por escrito del 4 de octubre de 2023, la Inmobiliaria presentó sus observaciones al citado informe.

- i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Caro contra la Inmobiliaria, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar que no cumplió con comunicar a la denunciante que debía gestionar documentos adicionales para la continuación del proceso de adquisición de vivienda; sancionándola con una multa de 3 UIT.
  - ii) Ordenó a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la referida resolución, cumpla con comunicar y notificar válidamente a la denunciante en su domicilio declarado -sito en Villa Industrial El Milagro, manzana 26, lote 12, distro de Huanchaco, provincia de Trujillo y departamento de La Libertad-, el requerimiento para regularizar la documentación requerida por el Fondo Mi Vivienda a fin de realizar las gestiones necesarias para que sea beneficiaria del Bono Familiar Habitacional para financiar en parte o en su totalidad la adquisición de una vivienda del proyecto inmobiliario Lomas de Santo Domingo.
  - iii) Condenó a la Inmobiliaria al pago de las costas y costos del procedimiento; y, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS)<sup>4</sup>.
4. El 14 de diciembre de 2023, la Inmobiliaria presentó recurso de apelación contra la Resolución 1203-2023/INDECOPI-LAL.

## ANÁLISIS

### Cuestión Previa: sobre la presunta vulneración de los Principios del procedimiento administrativo

5. En su apelación, la Inmobiliaria cuestionó la decisión tomada por la Comisión alegando lo siguiente:
- i) Que, se vulneró el Principio de Legalidad, y dicho pronunciamiento carecía de motivación suficiente, en tanto se analizó erróneamente los hechos y aplicó normas de una manera indebida e incongruente.
  - ii) Que, se vulneró el Principio de Debido Procedimiento en tanto en el análisis de los hechos y medios probatorios se confundieron conceptos.
  - iii) Que, se había contravenido el Principio de Presunción de Veracidad, en tanto se debió presumir que los documentos y declaraciones formuladas por el administrado respondían a la verdad de los hechos que afirmaba.
  - iv) Que, se renunció al Principio de Verdad Material, en tanto no se verificó los hechos que servían de motivo a la resolución venida en grado.
6. Al respecto, corresponde desestimar los alegatos de nulidad expuestos por la denunciada en el anterior párrafo, conforme a lo siguiente:
- i) Respecto a una presunta transgresión del Principio de Legalidad y Debida Motivación, de la revisión de los actuados se aprecia que la

<sup>4</sup> Cabe precisar que, en una cuestión previa de dicho pronunciamiento final, la Comisión dejó sin efecto la imputación de cargos descrita en el pie de página número 2 al advertir que no fue un hecho denunciado.

Comisión no incurrió en la vulneración alegada. Así, sobre el Principio de Legalidad, se verifica que dicho órgano resolutorio sancionó al proveedor por un hecho que califica como infracción al artículo 19° del Código. Asimismo, respecto al Principio de Debida Motivación se constató que la Comisión aplicó debidamente las normas correspondientes (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-, el Código, el Reglamento Operativo para acceder al Bono Familiar Habitacional y el Reglamento del Servicio de Cobertura de Riesgo Inmobiliario) y motivó a través de los argumentos de hecho y medios probatorios que obran en el expediente la responsabilidad de la Inmobiliaria.

- ii) Respecto a una transgresión del Principio del Debido Procedimiento, es preciso destacar que el proveedor no ha sustentado de qué manera o qué circunstancia vulneró su derecho al Debido Procedimiento. Sin perjuicio de lo anterior, cabe resaltar que, de la revisión de la resolución venida en grado, se verifica que la autoridad administrativa tramitó adecuadamente el procedimiento, garantizando el derecho de defensa de la Inmobiliaria, se respetó el derecho de las partes a presentar pruebas y se motivó debidamente la resolución apelada. Asimismo, no se aprecia un análisis errado de los medios probatorios que obran en el expediente, dado que estos fueron valorados debidamente por la Comisión, así como que, la Inmobiliaria no precisó a qué se refería con que habría existido una confusión en los conceptos.
  - iii) Respecto de una presunta transgresión del Principio de Presunción de Veracidad y Principio de Verdad Material, no se advierte lo alegado por la denunciada, dado que de la resolución apelada se aprecia que la Comisión verificó y analizó plenamente todos los actuados del procedimiento (pruebas) presentados por ambas partes a efectos de esclarecer los hechos y emitir una decisión motivada.
7. En tal contexto, de la revisión de la resolución impugnada, se corrobora que la Comisión, al emitir su pronunciamiento final, no incurrió en alguna causal de nulidad, pues no vulneró algún principio recogido en el marco normativo vigente; por el contrario, expuso las normas legales aplicables al presente caso, también desglosó los hechos expuestos por la denunciada, así como efectuó el análisis de los medios de prueba aportados al expediente por ambas partes, examinando el acontecimiento de los hechos denunciados, con la finalidad de determinar la responsabilidad de la Inmobiliaria.
8. Bajo estos considerandos, corresponde desestimar los argumentos de apelación de la Inmobiliaria expuestos en el presente acápite.

#### Sobre el deber de idoneidad

9. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el 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. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>5</sup>.

10. En su denuncia, la señora Caro sostuvo que la Inmobiliaria no le había comunicado que debía gestionar documentos adicionales para la continuación del proceso de adquisición de una vivienda.
11. La Comisión declaró fundada la denuncia, al considerar que la Inmobiliaria no cumplió con comunicar a la denunciante que debía gestionar documentos adicionales para la continuación del proceso de adquisición de vivienda
12. En su fundamentación, la Comisión señaló lo siguiente:
  - i) Que, la denunciante realizó las acciones destinadas para cumplir los requisitos para ser pasible de obtener la calificación de Grupo Familiar Elegible, condición que obtuvo hasta el 22 de marzo de 2020 (como lo fue la suscripción del Formulario de inscripción/postulación modalidad adquisición de vivienda nueva y del Formato de inscripción, suscritos el 28 de febrero de 2019 y el 4 de marzo de 2019, respectivamente).
  - ii) Que, correspondía a la Inmobiliaria continuar con los trámites necesarios a fin de culminar el procedimiento; y,
  - iii) Que, dicha proveedora no presentó medio probatorio que demuestre, de forma fehaciente, que se comunicó con la señora Caro para la suscripción de los contratos, formularios y documentos necesarios para la regularización del trámite de bono de Techo Propio del Fondo Mi Vivienda.
13. Siendo esto así, no es un hecho controvertido que la denunciante pretendió adquirir un bien inmueble por parte de la Inmobiliaria, cuyo proyecto inmobiliario se encontraba financiado a través del programa Techo Propio del Fondo Mi Vivienda, pues ambas partes así lo han afirmado durante el procedimiento, así como también, obran en el expediente los documentos denominados “Formulario de inscripción/postulación modalidad adquisición de vivienda nueva” y el “Formato de inscripción” suscritos el 28 de febrero de 2019 y el 4 de marzo de 2019, respectivamente<sup>6</sup>, que respaldan lo anterior.
14. Tampoco es un hecho controvertido que el 19 de mayo de 2022<sup>7</sup>, la Inmobiliaria remitió una carta a la denunciante informándole que no se había apersonado a firmar los documentos pertinentes, tales como formularios y contratos respectivos requeridos por el Fondo Mi Vivienda para la obtención del bono de Techo Propio, por lo que había perdido la posibilidad de la adquisición de la vivienda y, por tanto, se había liberado la separación de

<sup>5</sup> 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. (...) Artículo 19°.- **Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos (...)

<sup>6</sup> Ve fojas 6 y 9 del expediente.

<sup>7</sup> Ve foja 9 del expediente.

inmueble realizada. Esto, en tanto ambas partes del procedimiento han coincidido en sus alegatos de defensa.

15. Además, conforme a lo establecido en la Resolución Ministerial 313-2020-Vivienda del 7 de diciembre de 2020, el cual aprueba el Reglamento Operativo para acceder al Bono Familiar Habitacional<sup>8</sup>, la Inmobiliaria se encontraba a cargo de realizar las demás gestiones para lograr el desembolso del bono solicitado por la consumidora a fin de que continúe con el proceso de adquisición de vivienda.
16. Bajo tales premisas, la Sala determinará si la Inmobiliaria cumplió con comunicar a la denunciante, mediante un canal idóneo, que debía suscribir documentos necesarios para la regularización del trámite del bono de Techo Propio del Fondo Mi Vivienda a fin de continuar con el proceso de adquisición de su vivienda.
17. Al respecto, de la revisión del expediente se ha evidenciado que la Inmobiliaria no ha presentado medio probatorio fehaciente que acredite que cumplió con convocar a la denunciante a sus instalaciones para la suscripción de los formularios y contratos respectivos requeridos por el Fondo Mi Vivienda, más aún cuando: a) De los documentos citados en el párrafo 13 de la presente resolución (Formato y Formulario de inscripción) dicho proveedor tenía pleno conocimiento de la dirección de la interesada, y, b) La comunicación mediante la cual informó a la consumidora que quedaba liberada su separación de inmueble por no cumplir con la firma de los documentos respectivos fue remitida a su domicilio consignado en los documentos Formato y Formulario de inscripción.
18. Por lo anterior, era obligación de la Inmobiliaria comunicar a la señora Caro, remitiéndole a su dirección plasmada en el Formato y Formulario de inscripción, que debía suscribir determinados documentos para que prosiga la adquisición de la vivienda, más aún cuando las partes no establecieron mediante algún documento un canal para remitir comunicaciones.
19. Conviene indicar que dicha falta de diligencia por parte de la Inmobiliaria conllevó a que se proceda con la liberación de la separación de vivienda efectuada por la denunciante y que se encuentre disponible el bien inmueble que había adquirido.
20. En su apelación, la Inmobiliaria señaló que intentó comunicarse con la denunciante mediante llamadas telefónicas sin haber tenido éxito, además que publicó en sus redes sociales un comunicado indicando que los usuarios que tuvieran pendientes de regularizar su condición de postulante para el bono de Techo Propio se acercaran a sus instalaciones. Al respecto, tal como se mencionó previamente, ante la presunta falta de respuesta a sus llamadas

<sup>8</sup> REGLAMENTO OPERATIVO PARA ACCEDER AL BONO FAMILIAR HABITACIONAL, PARA LA MODALIDAD DE APLICACIÓN DE ADQUISICIÓN DE VIVIENDA NUEVA. Artículo 24º. – Del desembolso del Ahorro y del BFH. (...) 24.2. Para efectos del desembolso, el Promotor presentar al FMV las garantías y los documentos señalados en el Anexo 5 que forma parte integrante del presente Reglamento Operativo.



telefónicas, correspondía que la Inmobiliaria remitiera a la denunciante una comunicación a la dirección consignada en el contrato, a fin de solicitarle la suscripción de los formularios y contratos respectivos requeridos por el Fondo Mi Vivienda lo que no realizó.

21. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado.

#### Sobre la graduación de la sanción

22. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>9</sup>.
23. En vía reglamentaria, mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi (en adelante, Decreto Supremo 032-2021-PCM) se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que imponga los órganos resolutivos del Indecopi -como la Sala o las comisiones de protección al consumidor-, respecto de las conductas infractoras en el ámbito de su competencia. Dicha disposición normativa entró en vigor el 14 de junio de 2021, por lo que resulta aplicable a los procedimientos en materia de protección al consumidor a partir de la referida fecha; sin embargo, esta metodología no resultaba posible en el caso concreto ya que ninguno de los supuestos preestablecidos en el cuadro 16 de la norma en mención contemplaba la infracción verificada, por lo que la Comisión graduó la multa utilizando los criterios del artículo 112° del Código.
24. En apelación, la Inmobiliaria indicó que la Comisión había vulnerado el Principio de Razonabilidad.
25. Ahora bien, en el presente extremo, la Comisión sancionó a la Inmobiliaria con una multa de 3 UIT, de conformidad con los criterios de graduación contenidos en el artículo 112° del Código, para lo cual se sustentó en lo siguiente:
- **Naturaleza del perjuicio causado:** Patrimonial, al no haber comunicado que debía gestionar documentos adicionales para la continuación del proceso de adquisición de vivienda, no le permitió a la denunciante cumplir con la suscripción de la documentación necesaria para la obtención del bono y así financiar en parte o en su totalidad la adquisición de una vivienda del proyecto inmobiliario.
  - **Daño al mercado:** afectó la confianza de los consumidores en este tipo de proveedores, debido a que las empresas del sector inmobiliario no devuelven el dinero invertido pese al compromiso hecho.

<sup>9</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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. (...)

- **Probabilidad de detección:** alta, pues, ante la ocurrencia del hecho suscitado, la denunciante de manera inmediata presentó su denuncia.
  - **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el ordenamiento legal vigente.
26. Al respecto, la Sala coincide con los factores de cálculo utilizados por la Comisión, puesto que se basa en criterios objetivos que considera válidos, sin que se evidencie que las mismas no sean razonables.
27. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a la Inmobiliaria con una multa de 3 UIT.
28. Finalmente, sobre la multa impuesta, se requiere a la Inmobiliaria el cumplimiento espontáneo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>10</sup>, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

#### Sobre la medida correctiva, la condena a las costas y costos y la inscripción en el RIS

29. Considerando que, en su recurso de apelación la Inmobiliaria no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la medida correctiva, la condena a las costas y costos; y, su inscripción en el RIS, como consecuencia del pronunciamiento que ha sido confirmado por la Sala, esta instancia asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG, por lo tanto, corresponde confirmarlos.
30. 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 (en adelante, la Directiva), se ordena a la Inmobiliaria que presente a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código<sup>11</sup>.
31. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>11</sup> **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). (...) **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). (...)

derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva<sup>12</sup>.

### Cuestión final

32. Finalmente, tomando en cuenta las infracciones probadas, cometidas por la Inmobiliaria, la Sala considera necesario poner en conocimiento del 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<sup>13</sup>, la presente resolución.

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 1203-2023/INDECOPI-LAL del 9 de noviembre de 2023, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Celia Caro Pinedo contra Coam Contratistas S.A.C., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse probado que no cumplió con comunicar a la denunciante el requerimiento para que suscriba la documentación necesaria para obtener el bono de Techo Propio Fondo Mi Vivienda; esto, con el fin de continuar con el proceso de adquisición de vivienda.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 1203-2023/INDECOPI-LAL, en el extremo que ordenó a Coam Contratistas S.A.C., en calidad de medida correctiva, que cumpla con comunicar y notificar válidamente a la denunciante en su domicilio declarado sito en Villa Industrial El Milagro, manzana 26, lote 12, distrito de Huanchaco, provincia de Trujillo y departamento de La Libertad, el requerimiento para regularizar la documentación requerida por el Fondo Mi Vivienda a fin de realizar las gestiones necesarias para que sea beneficiaria del Bono Familiar Habitacional para financiar en parte o en su totalidad la adquisición de una vivienda del proyecto inmobiliario Lomas de Santo Domingo.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 1203-2023/INDECOPI-LAL, en el extremo que sancionó a Coam Contratistas S.A.C. con una multa de 3 UIT, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Requerir a Coam Contratistas S.A.C. el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, 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 del Procedimiento Administrativo General,

<sup>12</sup> DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares. 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. (...)

<sup>13</sup> LEY 29203. LEY QUE CREA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE PROMOTORES INMOBILIARIOS Y/O EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE UNIDADES INMOBILIARIAS. Artículo 1°.- De la creación de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias. Créase la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, cuya organización y funcionamiento estará a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Artículo 2°.- Del objeto de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias. La Central a que se refiere el artículo 1 tiene como objetivo la recopilación, procesamiento y difusión de información sobre los antecedentes y evolución de los promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias, indicando el nombre de los accionistas, la frecuencia y calidad de las transacciones comerciales, la existencia de las sanciones impuestas, los indicadores de calidad o el cumplimiento de normas técnicas, y otros criterios de similar naturaleza que serán precisados por vía reglamentaria.





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 0230-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0205-2023/CPC-INDECOPI-LAL

aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 1203-2023/INDECOPI-LAL, en el extremo que condenó a Coam Contratistas S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante.

**SEXTO:** 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, se ordena a Coam Contratistas S.A.C. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas y costos del procedimiento, 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 los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos, la denunciante podrá comunicarlo a la referida comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento la medida correctiva y del pago de costas del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 40° y 41° de la Directiva.

**SÉPTIMO:** Confirmar la Resolución 1203-2023/INDECOPI-LAL en el extremo que dispuso la inscripción de Coam Contratistas S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**OCTAVO:** Remitir una copia de la presente resolución 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, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.**

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente