



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - TACNA

EXP. ORPS N.º 0266-2025/PS0-INDECOPI-TAC

EXP. EN COMISIÓN N.º 0021-2026-AP/CPC-INDECOPI-TAC



RESOLUCIÓN FINAL N.º 0081-2026/INDECOPI-TAC

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL INDECOPI TACNA

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADO : CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA J&A S.A.C.

MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES
PROPIOS O ARRENDADOS

Resumen: La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna resolvió confirmar la Resolución Final N.º 0312-2025/PS0-INDECOPI-TAC del 27 de noviembre de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que sancionó a Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., con una multa ascendente a uno punto cincuenta y cinco (1.55) Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Sanción: Uno punto cincuenta y cinco (1.55) Unidades Impositivas Tributarias: Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Tacna, 13 de abril de 2026

I. Antecedentes

1. El 2 de julio de 2025, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]), denunció a Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C.¹ (en lo sucesivo, J&A), así mediante memorándum n.º 0265-2025-CPC-TAC/INDECOPI del 26 de setiembre de 2025, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, la Comisión), remitió la denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, el ORPS), por presunta infracción a la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).
2. Mediante resolución n.º 1 del 10 de octubre de 2025 el ORPS inició procedimiento administrativo contra J&A por presunta infracción al artículo 19º del Código; en tal sentido, a través de la resolución n.º 2 del 24 de octubre de 2025, se tuvo por apersonado al citado proveedor, y por señalado su domicilio procesal en el presente procedimiento.
3. El 27 de noviembre de 2025 el ORPS emitió la Resolución Final N.º 0312-2025/PS0-INDECOPI-TAC, la cual fue impugnada por J&A.

¹ Razón social del administrado: Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., identificado con R.U.C. N.º 20603612095.

4. Posteriormente, mediante resolución n.º 1 del 2 de marzo de 2026 emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, Secretaría Técnica) se admitió a trámite el expediente en apelación; y, se informó a las partes que el mismo sería puesto en conocimiento y evaluación de la Comisión, vencido el plazo concedido para la formulación de sus observaciones.

II. Análisis

2.1 Sobre el deber de idoneidad

5. La Constitución Política en su artículo 65 ha establecido un derrotero jurídico binario que obliga al Estado a desplegar determinadas conductas en protección de los derechos de los consumidores², todo ello en concordancia con el modelo de economía social de mercado adoptado³, por tanto, es posible afirmar que la protección a los consumidores no es algo nimio para el Estado, sino se constituye como una obligación para defender sus legítimos intereses.
6. En tal orden de ideas, el Código ha establecido las normas de protección y defensa de los consumidores con la finalidad de que los mismos accedan a productos y servicios idóneos, garantizando mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas o prácticas que afecten sus legítimos intereses⁴.
7. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁵. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁶. 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.

² CONSTITUCIÓN DE POLÍTICA DEL ESTADO

Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

³ CONSTITUCIÓN DE POLÍTICA DEL ESTADO

Artículo 58.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

⁴ LEY N.º 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

⁵ LEY N.º 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.
(...).

⁶ LEY N.º 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - TACNA

EXP. ORPS N.º 0266-2025/PS0-INDECOPI-TAC

EXP. EN COMISIÓN N.º 0021-2026-AP/CPC-INDECOPI-TAC



8. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

2.2 Respetto del recurso de apelación de J&A

9. En su apelación J&A señaló que habría mostrado su voluntad de cumplir con la obligación que se les reclama proponiendo alternativas de pago justas y razonables, que se ajustarían a sus posibilidades actuales; sin embargo, la denunciante habría rechazado tales propuestas; agregó que la emergencia sanitaria le habría generado dificultades que mermaron su capacidad financiera temporalmente, siendo que la negativa de la denunciante respondería a una postura inflexible que impide la resolución amigable del conflicto; concluyó refiriendo que se habría vulnerado su derecho a un debido proceso y que la falta de audiencia de conciliación podría ser un indicio de ello.
10. En relación al argumento impugnatorio de J&A, se debe tener en cuenta que el mismo va referido al primer punto resolutivo de la resolución final materia de grado, a través del cual el ORPS resolvió lo siguiente:

«(...)

PRIMERO: Sancionar a la Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., con una multa de Uno punto cincuenta y cinco (1.55) Unidad Impositiva Tributaria por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las consideraciones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

(...)

11. Al respecto, de lo actuado se advierte el voucher por Transferencia Interbancaria ascendente a S/ 8 570.00 soles a favor del referido proveedor⁷, por concepto de anticipo de bien inmueble ubicado en la Mzna. B Lote 21 del [REDACTED], ubicado en el distrito de Calana, de la provincia y departamento de Tacna; el contrato de Promesa de Compra - Venta de Bien Futuro del 14 de julio de 2020⁸; capturas de imagen del estado actual del bien inmueble⁹; capturas de conversación vía whatsapp, entre la denunciante y personal de J&A¹⁰, y copia de la solicitud de devolución del abono ascendente a S/ 8 570.00 realizado por la señora [REDACTED]¹¹ del 20 de enero de 2025; siendo que tales instrumentos acreditan la relación de consumo, así como el referido pedido de devolución por concepto de anticipo de bien inmueble.

⁷ Ver folios 5 del expediente.

⁸ Ver folios 6 a 8 del expediente.

⁹ Ver folios 9 a 12 del expediente.

¹⁰ Ver folios 13 del expediente.

¹¹ Ver folios 14 del expediente.

12. Siendo incluso que, tales instrumentos en su conjunto además permiten acreditar que en la fecha del 4 de marzo de 2025 la denunciante se comunicó nuevamente con el citado proveedor, precisando que a la fecha no había recibido respuesta y/o contestación frente a su solicitud de devolución presentada el 20 de enero de 2025, indicándole J&A solamente que le brindarían una respuesta y deseaban conversar con la citada consumidora; sin embargo, no precisó que procedería con la devolución total del monto solicitado.
13. Aunado a ello, del referido contrato de Promesa de Compra - Venta de Bien Futuro del 14 de julio de 2020¹², no se verifica en específico cláusula o penalidad estipulada que determine y/o establezca que no procede la devolución del importe cancelado como anticipo de bien inmueble; sobre el particular, resulta pertinente traer a colación lo sostenido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, en tal sentido cuando no se hubiera pactado una penalidad por resolución unilateral del contrato de compra - venta u otro cargo que corriese de cuenta del consumidor, la negativa a devolver el monto pagado por concepto de separación del inmueble o cuota inicial resulta injustificada¹³.
14. Seguidamente, en relación a que J&A hubiere estado atravesando malas gestiones administrativas y legales, así como también que el estado de emergencia sanitaria habría mermado su capacidad financiera; al respecto, del procedimiento no se advierte instrumentos que permitan acreditar lo alegado por el referido proveedor, por lo que corresponde desestimar lo expuesto en tales extremos; no obstante, cabe precisar que, la dirección y administración interna del referido proveedor no es un escenario extraño al mismo, ello considerando que viene realizando sus actividades comerciales desde el mes de setiembre del año 2018¹⁴.
15. Ahora bien, considerando lo establecido en el artículo 104 del Código¹⁵, se debe tener presente que 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.
16. En ese sentido, considerando el precitado marco normativo, de lo alegado y/o expuesto por el citado proveedor en su recurso impugnatorio, no se verifica y/o se encuentra acreditado de forma objetiva que el hecho materia de imputación no le sean imputable, ello considerando además que J&A se debe regir por las condiciones contractuales que asumieron ambas partes en mérito al referido contrato de Promesa de Compra - Venta de Bien Futuro, por lo tanto la negativa

¹² Ver folios 6 a 8 del expediente.

¹³ Ver Resolución 0312-2019/SPC-INDECOPI, Resolución 0374-2019/SPC-INDECOPI, y Resolución 0631-2018/SPC-INDECOPI.

¹⁴ Ver folios 30 parte posterior, del expediente.

¹⁵ **LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 104. Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - TACNA

EXP. ORPS N.º 0266-2025/PS0-INDECOPI-TAC

EXP. EN COMISIÓN N.º 0021-2026-AP/CPC-INDECOPI-TAC



para devolver a la señora [REDACTED] el monto ascendente a S/ 8 570.00 por concepto de anticipo de bien inmueble ubicado en la Mzna. B Lote 21 del [REDACTED], solicitado el 20 de enero de 2025, resulta injustificado.

17. En consecuencia, en virtud del análisis efectuado en los considerandos que preceden, este Colegiado estima pertinente confirmar la Resolución Final N.º 0312-2025/PS0-INDECOPI-TAC, en el extremo que sancionó a J&A con una multa ascendente a uno punto cincuenta y cinco (1.55) Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código, conforme a lo expuesto en los considerandos que preceden de la presente resolución.
18. De otro lado, cabe precisar que los fundamentos expuestos en la resolución materia de grado, son congruentes y concordantes con los instrumentos que obran en el procedimiento, teniendo en cuenta para ello el principio de verdad material, razonabilidad, y debida motivación, siendo analizados debidamente para emitir un pronunciamiento, el cual es acorde y concluyente en mérito a los mismos; por consiguiente, este Colegiado no verifica una vulneración al principio de debido procedimiento, y legalidad.
19. Asimismo, se debe precisar y reiterar a J&A que, el artículo 29 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece el carácter facultativo de la autoridad administrativa para citar a las partes a una audiencia de conciliación, por lo que los órganos resolutivos no se encuentran obligados a convocar a las partes en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
20. En ese contexto, es debido a ese carácter consensual de la conciliación que los acuerdos adoptados obedecen exclusivamente a la voluntad de las partes; por ello, la propia naturaleza de la conciliación, es que las partes de forma espontánea se aproximen para solucionar sus conflictos, sin que para ello sea necesaria la intervención de la autoridad administrativa, lo cual se condice con lo dispuesto en el artículo 147 del Código, que prevé la realización de la conciliación con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo.
21. Tal es así, que ello no enerva que una vez iniciado el procedimiento por presunta infracción a las normas de protección al consumidor, las partes decidan arribar pacíficamente a una solución que satisfaga sus intereses, a través de la conciliación, la cual podrá ser llevada a cabo con la intervención de un representante de la Autoridad Administrativa, conforme el referido artículo 147 del Código o, inclusive, pueden celebrar acuerdos extraproceso, a través de un centro de conciliación o una transacción fuera del procedimiento.
22. Por consiguiente, la citación a una audiencia de conciliación constituye una facultad discrecional de la Administración Pública durante el desarrollo de los procedimientos administrativos que mantengan a su cargo, sin que ello implique la afectación a su derecho a la defensa ni el debido procedimiento.

2.3 Respetto del tercero, cuarto, y sétimo punto resolutivo de la Resolución Final N.º 0312-2025/PS0-INDECOPI-TAC

23. En el presente procedimiento, la Comisión advierte que del recurso impugnatorio presentado por el citado proveedor, no se ha fundamentado ni motivado el mismo, en los extremos referidos al tercero, cuarto, y sétimo punto resolutivo de la Resolución Final N.º 0312-2025/PS0-INDECOPI-TAC emitida por el A quo.
24. En consecuencia, no resulta válido el análisis que no pueda realizar este Colegiado respecto a los referidos extremos no impugnados por el apelante, ello en virtud del principio de congruencia procesal, en esta instancia.

III. Decisión de la Comisión

Primero: Confirmar la Resolución Final N.º 0312-2025/PS0-INDECOPI-TAC del 27 de noviembre de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que sancionó a Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., con una multa ascendente a uno punto cincuenta y cinco (1.55) Unidades Impositivas Tributarias¹⁶, por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Segundo: En tanto que los extremos referidos al tercero, cuarto, y sétimo punto resolutivo de la Resolución Final N.º 0312-2025/PS0-INDECOPI-TAC del 27 de noviembre de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, no han sido materia de cuestionamiento, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, no emitirá un pronunciamiento respecto de tales extremos.

Tercero: Informar a las partes del procedimiento que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 25¹⁷, y literal a) y e) del artículo 228 del T.U.O. de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, respectivamente¹⁸.

¹⁶ El Código Único de Multa (CUM) de esta sanción es: 2025000011737

Informar que para el pago de la multa deberá acercarse a la ventanilla del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ y solicitar que el pago de la misma sea dirigido al INDECOPI para lo cual deberá de indicar el Código Único de Multa detallado precedentemente. Asimismo, podrá efectuarlo en la ventanilla del BANCO DE LA NACIÓN, indicando el número de transacción 3711 y el Código Único de Multa correspondiente.

¹⁷ D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 25.- Vigencia de las notificaciones

Las notificaciones surtirán efectos conforme a las siguientes reglas:

1. Las notificaciones personales: el día que hubieren sido realizadas.

(...)

¹⁸ D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 228.- Agotamiento de la vía administrativa

228.1 Los actos administrativos que agotan la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso-administrativo a que se refiere el artículo 148 de la Constitución Política del Estado.

228.2 Son actos que agotan la vía administrativa:

a) El acto respecto del cual no proceda legalmente impugnación ante una autoridad u órgano jerárquicamente superior en la vía administrativa o cuando se produzca silencio administrativo negativo, salvo que el interesado opte por interponer recurso de reconsideración, en cuyo caso la resolución que se expida o el silencio administrativo producido con motivo de dicho recurso impugnativo agota la vía administrativa; o

(...)

e) Los actos administrativos de los Tribunales o Consejos Administrativos regidos por leyes especiales.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - TACNA

EXP. ORPS N.º 0266-2025/PS0-INDECOPI-TAC

EXP. EN COMISIÓN N.º 0021-2026-AP/CPC-INDECOPI-TAC



Cuarto: Informar a las partes que de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 205 del T.U.O. de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁹, debe requerirse a Constructora e Inmobiliaria J&A S.A.C., el cumplimiento espontáneo de la prestación detallada en el primer punto resolutivo que precede de la presente resolución, ello bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

Con la intervención de los señores comisionados: Marleni Lea Monroy, Carmen Beatriz Velazco Ramos, Juan Enrique Sologuren Álvarez, y Ever Glicerio Hernandez Cervera.

**Ever Glicerio Hernandez Cervera
Presidente**

¹⁹ D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

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.