

RESOLUCIÓN FINAL N° 012-2016/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : MÓNICA JANET RUBIO GARCÍA (LA SEÑORA RUBIO)
DENUNCIADO : DESARROLLADORA DEL PACÍFICO S.A.C. (LA CONSTRUCTORA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
PRESCRIPCIÓN
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 7 de enero de 2016

ANTECEDENTES

1. El 14 de julio de 2015, la señora Rubio interpuso una denuncia en contra de la Constructora¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando que:
 - (i) El 30 de octubre de 2008, celebró un contrato de bien futuro con la Constructora por el valor de US\$ 500 000,00, a efectos de adquirir el Departamento N° 703, los Estacionamientos N° 74, 75 y 76, y el Depósito N° 29.
 - (ii) El 4 de julio de 2010, la Constructora le entregó el Departamento N° 703, el mismo que a partir del 2014, presentó los siguientes desperfectos:
 - a. Filtraciones de agua en las paredes y techo del departamento, y por la humedad:
 - en las paredes de los baños, se despegaban los porcelanatos.
 - el parquet estaba levantado y separándose.
 - los cerámicos de los baños y de la cocina se despegaban.
 - b. El sistema interno (bomba y cadena) de los inodoros (marca Kholer) del dormitorio principal y de visitas no cumplían su función, pues no descargaban el agua, la cadena no jalaba y el agua no evacuaba los desechos.
 - c. El sistema interno (bomba y cadena) del sanitario del baño de visitas no cumplía su función, en tanto no descargaba el agua, la cadena no jalaba y el agua no evacuaba los desechos.

¹ Con R.U.C. N° 20510759606

² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

- d. La llave de la ducha del baño principal fue dañada por el personal de la denunciada al tratar de reparar las filtraciones del inmueble vecino.
 - (iii) Había humedad en las paredes de la cocina, siendo que a través de los enchufes eléctricos el agua goteaba, lo que originó que “se quemara” la refrigeradora.
 - (iv) El 11 de agosto de 2014, solicitó a la Constructora que solucione estos defectos; sin embargo, no realizó trabajo alguno, pese a que mediante correos electrónicos había reconocido tales desperfectos.
2. El 24 de agosto de 2015, mediante Resolución N° 2, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la referida denuncia, bajo los siguientes términos:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 14 de julio de 2015, presentada por la señora Mónica Janet Rubio García contra Desarrolladora del Pacífico S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que entregó al consumidor un departamento en el que:

- (i) *Habría filtraciones de agua en paredes y techo del departamento, siendo que por la humedad:*
 - *en las paredes de los baños, se despegaban los porcelanatos;*
 - *el parquet estaba levantado y separándose;*
 - *los cerámicos de los baños y de la cocina se despegaban.*
- (ii) *los inodoros del dormitorio principal y del baño de visitas no cumplirían con su función, pues no descargaban el agua, la cadena no jalaba y el agua no evacuaba los desechos;*
- (iii) *la llave de la ducha del baño principal habría sido dañada por el personal de la denunciada al tratar de reparar las filtraciones del inmueble vecino; y,*
- (iv) *la refrigeradora “se habría quemado” por goteo de los enchufes eléctricos de las paredes de la cocina.*

3. El 4 de septiembre de 2015, la Constructora presentó sus descargos respecto a los hechos imputados en su contra y señaló lo siguiente:
- (i) Las infracciones denunciadas han prescrito, toda vez que la denuncia versa sobre los supuestos desperfectos en: (a) inodoros; (b) llave de la ducha principal; (c) porcelanatos; (d) piso de madera sistema flotante -parquet-; (e) cerámicos de baños y cocina; y, (f) goteo en enchufes eléctricos de las paredes de la cocina; (g) filtraciones de agua en paredes y techo; y, los cuales presumiblemente ocurrieron en el 2014, pese a que el inmueble le fue entregado a la interesada el 4 de junio de 2010,
 - (ii) El inmueble materia de denuncia se encuentra siendo habitado por un inquilino de la interesada, tal como lo ha reconocido en su escrito de denuncia.
 - (iii) En la partida registral del inmueble se aprecia que la interesada luego de la adquisición del inmueble constituyó un derecho de usufructo, y derecho de uso y habitación por tres años a favor de sus padres; y, posteriormente, a

través de una dación en pago, este inmueble fue adquirido por los padres de la señora Rubio. Finalmente, la interesada nuevamente adquirió el inmueble a través de un anticipo de legítima que otorgaron los padres a favor de la denunciante en diciembre de 2014.

- (iv) Actualmente, no existen filtraciones en las paredes y techo del departamento, como tampoco existen problemas con los inodoros del baño principal y baño de visita ni problema alguno con la llave de la ducha principal, encontrándose todos perfectamente operativos.
- (v) Muestra de ello, la inquilina de la interesada remitió el 16 de febrero de 2015 una carta a su empresa, en la cual únicamente hace alusión a un problema en el baño de visita, el mismo que también ha sido arreglado.
- (vi) No niega la existencia de las filtraciones en las paredes y techos del inmueble, pero no fue ocasionada por un desperfecto atribuible a la instalación de las tuberías, sino que fue causada por un hecho de tercero (por la instalación del aire acondicionado en el departamento que está sobre el inmueble de la denunciante), ocasionado con posterioridad a la entrega del inmueble a la interesada. Pese a ello, su empresa asumió los gastos de reparación de las filtraciones.
- (vii) Aceptó cambiar los porcelanatos del baño principal y arreglar el piso de madera pumaquiro flotante producto de la humedad ocasionada por la filtración, pero no ha podido efectuar tales trabajos debido a que la inquilina del inmueble no ha definido una fecha para que realicen dichos trabajos. Ello se puede apreciar en los correos electrónicos cursados por el auditor de calidad a la inquilina el 29 de septiembre de 2014 y 31 de marzo de 2015.
- (viii) La interesada no ha acreditado que existió algún daño en los cerámicos (porcelanatos) de la cocina, ya que no se evidencia correo electrónico alguno donde la interesada hiciera alusión a dicho desperfecto.
- (ix) Los inodoros del baño principal y el de visita se encuentran operativos, tal como se aprecia en los correos electrónicos de fechas 3 de octubre de 2014 y 9 de mayo de 2015, cursados por el auditor de calidad de su empresa.
- (x) La denunciante presentó como medios probatorios, dos correos electrónicos cursados en marzo y abril de 2015, en los que manifiesta que a pesar de los trabajos efectuados (por Rivelsa S.R.L, empresa distinta a la suya) aún persisten los problemas en el baño de visita. Sin embargo, ello no es el estado actual del inmueble, ya que este inodoro fue cambiado por uno nuevo (el 11 de mayo de 2015) y comunicado a la denunciante mediante correo electrónico del 9 de mayo de 2015.
- (xi) En el 2014, realizó el cambio de la llave de la ducha del baño principal, por lo cual no existe desperfecto alguno en dicha zona del inmueble.
- (xii) En lo referido a que la refrigeradora de la denunciante se había “quemado” a consecuencia del goteo en los enchufes eléctricos de las paredes de la cocina, la interesada no ha presentado algún medio probatorio que acredite la existencia de este hecho.
- (xiii) Adicionalmente, en la zona donde se encuentra la refrigeradora, no se ha evidenciado filtración alguna y, en caso hubiese existido un corto circuito, el

departamento cuenta con una llave termomagnética y llave diferencial que protegen a los equipos enchufados y a los tomacorrientes, respectivamente.

4. El 19 de noviembre de 2015, la señora Rubio presentó un escrito a través del cual refutó los argumentos de defensa de la Constructora.
5. El 3 de diciembre de 2015, la Constructora presentó un escrito incluyendo argumentos adicionales al procedimiento.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la prescripción de la acción

6. El artículo 121° del Código establece que las infracciones administrativas 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 del Procedimiento Administrativo General³.
7. Por su parte, el artículo 233° de la referida Ley establece cuales son las reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de la prescripción⁴.
8. Por otro lado, el artículo 23° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre las Funciones, Normas y Organización del Indecopi, establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la

³ **LEY N° 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 N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

⁴ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 233°.- Prescripción**
233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

233.2 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 o desde que cesó, si fuera una acción continuada.

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 235, 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.

233.3 Los administrados plantean la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, debiendo en caso de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causas de la inacción administrativa.

presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, esto es, se inicia con la presentación del escrito de denuncia⁵.

9. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 121° del Código se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la Comisión, en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la Ley N° 27444 y el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807.
10. En el presente caso, de la revisión de la denuncia presentada por la señora Rubio se ha podido advertir que los hechos denunciados versan sobre la presunta entrega de un inmueble que presentó los siguientes desperfectos: (a) filtraciones de agua en paredes y techo del departamento; (b) problemas en los inodoros del baño del dormitorio principal y el baño de visitas; (c) problemas en la llave de la ducha del baño principal; y, (d) goteo en los enchufes de las paredes de la cocina.
12. En tal sentido, este Colegiado considera que corresponde establecer si ha transcurrido el plazo de prescripción de dos (2) años que determine la pérdida de potestad de la autoridad administrativa para pronunciarse sobre el referido extremo de la denuncia presentada por la señora Rubio, debiendo determinar qué infracción se le imputa y cuál es la naturaleza de la misma con la finalidad de contabilizar el plazo prescriptorio a que hace referencia el artículo 121° del Código.

(a) Respecto a las filtraciones y los desperfectos en los inodoros del baño del cuarto principal y del baño de visita
13. En este extremo de la denuncia se ha podido advertir que la señora Rubio en su escrito de denuncia señaló que desde el 2014 se presentaron los referidos desperfectos, para lo cual adjuntó fotografías que pretendían acreditar su existencia, pero de estas no se desprende necesariamente que estos fueran advertidos en el momento indicado por la interesada.
14. No obstante ello, en el escrito de denuncia, la señora Rubio señaló que las mencionadas fallas habían sido informadas por sus inquilinos -que ocupan el inmueble materia de denuncia-, a través de las comunicaciones del 13 de agosto de 2014 y 16 de febrero de 2015.

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI.- Artículo 23°.-** El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

15. En efecto, de las mencionadas comunicaciones se pudo apreciar que los inquilinos que ocupaban el inmueble materia de denuncia indicaron lo siguiente:

Carta de fecha 13 de agosto de 2014

“Estimada Mónica,

*Cómo estás? Te escribo para ponerte al corriente del sentimiento de frustración respecto a lo que sucede en el departamento. La verdad es que estamos defraudados. **Durante los tres años que llevamos aquí, hemos tenido que sufrir continuas filtraciones de humedad en muchas de las estancias del departamento: habitación principal, cocina, dos baños, entrada, salón,... asimismo dos de los inodoros (los únicos que tienen uso: dormitorio principal y visitas) se han estropeado.** Y con cada incidente de cañería rota o sanitario descompuesto, nuestras molestias y el tiempo que tenemos que dedicar a atender a personal de reparación, día tras día, es realmente muy molesto (para cada reparación deben venir varias veces a casa: localizar de dónde viene la filtración, raspar, echar un producto para sellar, volver a raspar, dejar que seque, pintar...). La verdad es que nos estamos planteando mudarnos a otro departamento.(...)” [sic] (Subrayado nuestro)*

16. Del citado texto se ha podido apreciar que los desperfectos relacionados a las filtraciones y los inodoros (del baño del cuarto principal y del baño de visitas) se presentaron cuando menos tres años antes del envío de dicha comunicación, es decir, desde agosto de 2011. En ese sentido, desde ese momento la parte denunciante al mantener la posesión mediata⁶ del inmueble pudo poner en conocimiento dichos hechos a la autoridad administrativa.
17. En ese contexto, es posible concluir que desde agosto de 2011, la denunciante estuvo en la posibilidad de advertir la existencia de los presuntos hechos infractores. Por dicho motivo, el plazo de dos (2) años que tenían los interesados para presentar la denuncia venció el agosto de 2013; sin embargo, la señora Rubio interpuso su denuncia el 14 de julio de 2015, esto es, cuando las presuntas infracciones habían prescrito y por ello no es posible a esta Comisión emitir un pronunciamiento sobre los referidos extremos de la denuncia.
18. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar improcedente por prescripción los extremos de la denuncia referidos a que la Constructora habría entregado un departamento que: (i) presentaría filtraciones de agua en paredes y techo, lo que ocasionó que se despeguen las paredes de los baños, el parquet se levante y se separe, y se despeguen los cerámicos de los baños y cocina; y, (ii) con problemas en los inodoros del baño del dormitorio principal y del baño de visita. Por dicho motivo, no corresponde emitir un pronunciamiento sobre estos extremos de la denuncia.

⁶ Cabe acotar que el Código Civil, define la posesión mediata e inmediata, bajo los siguientes términos:

CÓDIGO CIVIL

Artículo 905.- Es poseedor inmediato el poseedor temporal en virtud de un título. Corresponde la posesión mediata a quien confirió el título.

19. Finalmente, es pertinente señalar que si bien la parte denunciante no puede acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código, ello no lo deja en estado de indefensión, en la medida que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos, de considerarlo pertinente.

(b) Respecto a los desperfectos en la llave de la ducha del baño principal y el goteo en los enchufes eléctricos de las paredes de la cocina

20. En estos extremos de la denuncia, la señora Rubio señaló que durante las reparaciones que realizó la Constructora a otro departamento, averió la llave de la ducha del baño principal, esto último también fue consignado en el correo electrónico cursado entre el abogado de la denunciante a la Constructora el 11 de agosto de 2014.

21. En esa misma línea, en el referido correo electrónico, se aprecia que se indicó que a consecuencia de las filtraciones, se averió una refrigeradora marca Bosch de la parte interesada.

22. En ambos casos, se advierte que las conductas cuestionadas se encuentran ligadas a situaciones que fueron comunicadas a la Constructora en agosto de 2014, sin que se evidencie con anterioridad mención alguna a dichos presuntos desperfectos. En ese sentido, desde esa fecha la parte denunciante pudo poner en conocimiento a la autoridad administrativa lo sucedido.

23. En ese contexto, es posible concluir que desde agosto de 2014, la denunciante estuvo en la posibilidad de advertir la existencia de los presuntos hechos infractores, por lo que el plazo de dos (2) años que tenía para presentar la denuncia vence recién en agosto de 2016 y al haberla interpuesto el 14 de julio de 2015, lo hizo antes que prescriba su derecho de acción.

24. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde emitir un pronunciamiento sobre los hechos materia de denuncia correspondientes a que la Constructora habría entregado un departamento en el que la llave de la ducha del baño principal habría sido dañada por el personal de la denunciada al tratar de reparar las filtraciones del inmueble vecino; y, la refrigeradora “se habría quemado” por goteo de los enchufes eléctricos de las paredes de la cocina.

Sobre el deber de idoneidad

25. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad

(culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁷.

26. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
27. En el presente caso, se analizará cada uno de los hechos cuestionados por la señora Rubio con la finalidad de establecer la responsabilidad de la Constructora.

⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- El proveedor 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.

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.”

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

- (i) Respecto a la avería de la llave de la ducha del baño principal que habría sido dañada por el personal de la Constructora al tratar de reparar las filtraciones de un inmueble vecino
28. En el presente caso, obra en el expediente copia de la minuta del Contrato de Compraventa de Bien Futuro de fecha 30 de octubre de 2008, el mismo que se encuentra suscrito entre las partes y permite evidenciar la adquisición del departamento objeto de denuncia.
29. Asimismo, obra en el expediente copia del Acta de Entrega de fecha 4 de junio de 2010, correspondiente al inmueble materia de denuncia, el mismo que se encuentra suscrito por ambas partes del procedimiento. Cabe precisar que en el referido documento no se consignó observación alguna sobre el estado en que se recibe el inmueble.
30. Se aprecia en el expediente copia de 9 fotografías presentadas por la parte denunciante, donde en una de ellas se indica “ducha Kholer malograda”; sin embargo, ello no permite acreditar que la existencia del presunto desperfecto sea atribuible al personal del denunciado.
31. Por otro lado, de la revisión de las comunicaciones electrónicas cursadas entre las partes que obran en el expediente, se ha podido apreciar la copia del correo electrónico del 11 de agosto de 2014, remitido por el abogado de la interesada a la Constructora, donde se consignó lo siguiente:

“Estimado Antonio.

Como habíamos quedado, te alcanzo un primer mail de aquello que -desde nuestra óptica- corresponde a los “problemas” (dicho en genérico) del departamento.

La idea es -sobre la base de esto- explorar algunas ideas de solución o aquello que las partes estimemos pertinente. De nuestro lado la mejor voluntad de encontrar una solución viable.

(...)

Los temas identificables a la fecha son:

(...)

4. En el último mes, el gasfitero de Desarrolladora ingresó a hacer labores en un intento de reparar las “filtraciones” en el departamento vecino, y producto de ello, han ocurrido los siguientes problemas: (...) (ii) llave de ducha Kholer dañada, en el curso de entrar a reparar daño de filtraciones de un apartamento adyacente.(...)” (Subrayado nuestro)

32. En respuesta a la referida misiva, en esa misma fecha, la Constructora mediante otro correo electrónico se pronunció sobre los desperfectos cuestionados y señaló que respecto al punto 4 estaban en desacuerdo.

33. Esto último, permite colegir que el denunciado no reconoció la existencia del referido desperfecto y mucho menos aceptó que su personal había ocasionado la avería cuestionada, pese a lo señalado por la señora Rubio en su escrito de denuncia.
34. Cabe acotar que en el resto de comunicaciones electrónicas cursadas entre las partes durante el 2014 y 2015, cuyas copias obran en el expediente, no se desprende aceptación alguna de la existencia del desperfecto denunciado a los trabajadores de la Constructora.
35. En ese sentido, del material probatorio que obra en el expediente no se ha podido acreditar de manera fehaciente que la presunta avería en la llave de la ducha del baño principal sea atribuible a la responsabilidad de la Constructora, por lo cual corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- (ii) Respecto a la refrigeradora “que se habría quemado” por el goteo de los enchufes eléctricos de las paredes de la cocina
36. Al igual que lo señalado en el ítem precedente, se ha podido apreciar copia del correo electrónico de fecha 11 de agosto de 2014, cursado por el abogado de la señora Rubio a la Constructora, donde se consignó lo siguiente:

“Estimado Antonio.

Como habíamos quedado, te alcanzo un primer mail de aquello que -desde nuestra óptica- corresponde a los “problemas” (dicho en genérico) del departamento.

La idea es -sobre la base de esto- explorar algunas ideas de solución o aquello que las partes estimemos pertinente. De nuestro lado la mejor voluntad de encontrar una solución viable.

(...)

Los temas identificables a la fecha son:

(...)

3. Una refrigeradora Marca Bosch de alta gama resultó malograda sin reparación posible. Tuvo que cambiarse el motor. El técnico de Bosch refirió el daño a un corto circuito causado por humedad de punto 1.” (Subrayado nuestro)

37. En respuesta a la referida comunicación, la Constructora mediante otro correo electrónico del mismo día, expresó su total desacuerdo respecto al punto 3 de la citada comunicación. En ese sentido, se desprende que el denunciado no reconoció la existencia del defecto denunciado, pese a que así lo señaló la interesada en su escrito de denuncia.
38. De la revisión del resto de material probatorio que obra en el expediente, no se advierte que la señora Rubio acredite que la causa del presunto desperfecto en la refrigeradora marca Bosch objeto de cuestionamiento sea atribuible al goteo

ocasionado por las filtraciones que habrían ocurrido en el inmueble materia de denuncia.

39. En ese sentido, este Colegiado considera que no ha quedado acreditada la existencia del defecto denunciado, por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

De las medidas correctivas y las costas y costos

40. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Rubio, así como denegar el pago de las costas y costos del procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por la señora Mónica Janet Rubio García en contra de Desarrolladora del Pacífico S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado habría entregado un departamento en el que:

- (i) habría filtraciones de agua en paredes y techo del departamento, siendo que por humedad: (a) en las paredes de los baños se despegaban los porcelanatos; (b) el parquet estaba levantando y separándose; (c) los cerámicos de los baños y de la cocina se despegaban; y,
- (ii) los inodoros del dormitorio principal y del baño de visitas no cumplirían con su función, pues no descargaban el agua, la cadena no jalaba y el agua no evacuaba los desechos;

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Mónica Janet Rubio García en contra de Desarrolladora del Pacífico S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado habría entregado un departamento en el que:

- (i) la llave de la ducha del baño principal habría sido dañada por el personal de la denunciada al tratar de reparar las filtraciones del inmueble vecino; y,
- (ii) la refrigeradora “se habría quemado” por goteo de los enchufes eléctricos de las paredes de la cocina.

TERCERO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Mónica Janet Rubio García.

CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia 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 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁸. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, y Sr. Juan Carlos Zevillanos Garnica, como comisionado suplente.

JAVIER CAVERO-EGÚSQUIZA ZARIQUIEY
Comisionado

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

⁹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme.** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.