

RESOLUCIÓN FINAL N° 959-2016/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : GIOVANA ALARCÓN PIMENTEL (LA SEÑOR ALARCÓN)
DENUNCIADO : C & V INVERSIONES INMOBILIARIAS S.A. (C & V)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CONCILIACIÓN
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE INMUEBLES

Lima, 26 de mayo de 2016

ANTECEDENTES

1. El 29 de diciembre de 2015¹, la señora Alarcón interpuso una denuncia contra C&V² por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 30 de octubre de 2014, depositó a nombre de C&V la suma de S/ 3 000,00, conforme le fue indicado por personal de la denunciada, ello con la finalidad de adquirir un inmueble en la ciudad de Lima;
 - (ii) en ningún momento se le informó que el monto depositado sería retenido de no concretarse la compraventa del inmueble. Asimismo, no se le hizo firmar documento alguno en el que conste esta condición de la compraventa;
 - (iii) debido a temas personales, no pudo reunir el monto correspondiente a la inicial del departamento, por lo que comunicó ello a C & V y solicitó la devolución del monto abonado, pero le indicaron que ello no era posible en atención a los procedimientos de la empresa;
 - (iv) solicitó la devolución también vía correo electrónico; no obstante, este nunca fue atendido por parte de C & V;

¹ Cabe precisar que la denuncia fue interpuesta por la señora Alarcón ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, pero fue declinada debido a que por razón de territorio en atención del domicilio del denunciado, resultaba competente la Sede Central. En tal sentido, mediante Memorándum N° 725-2015/PS0-INDECOPI-CUS, el expediente fue remitido al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3. Sin embargo, en atención a la materia que involucraban los hechos denunciados, dicho órgano declinó competencia a favor de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 mediante Memorándum N° 0005-2016/PS3, que fue recibido con fecha 6 de enero de 2016.

² R.U.C. 20339469882

³ **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).

2. La Señora Alarcón solicitó la devolución de monto de S/ 3 000,00 abonado a C & V.
3. Mediante Resolución N° 1 del 28 de enero de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió lo siguiente:

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 29 de diciembre de 2015, presentada por la señora Giovana Alarcón Pimentel contra C & V Inversiones Inmobiliarias S.A. por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en consideración a lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19°, en la medida en que C & V Inversiones Inmobiliarias S.A. retuvo de manera injustificada el monto de S/. 3 000,00, que le fuera abonado por la señora Giovana Alarcón Pimentel con la finalidad de adquirir un departamento, en tanto ésta no pudo completar el pago de la cuota inicial del mismo.*
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2, en la medida en que C & V Inversiones Inmobiliarias S.A. no habría informado a la señora Giovana Alarcón Pimentel que, el monto abonado sería retenido en caso no llegara a cancelar la cuota inicial del inmueble a adquirir."*

4. Mediante Resolución N° 2 del 4 de marzo de 2016, la Secretaría Técnica informó a las partes que se había programado una audiencia de conciliación para el 16 de marzo de 2016.
5. Mediante Audiencia de Conciliación celebrada el 16 de marzo de 2016, la señora Alarcón y C & V llegaron a un acuerdo conciliatorio consistente en lo siguiente:

"Las partes manifestaron su voluntad de conciliar llegando al siguiente acuerdo:

***C&V INVERSIONES INMOBILIARIAS S.A.** giró en la presente audiencia el cheque de gerencia N° 068093376002193119128104012, por la suma de S/ 3 000,00 a favor de la representante de la denunciante, quien se comprometió a cobrar el mismo y depositar el monto antes señalado a favor de la denunciante.*

Las partes aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento iniciado contra la parte denunciada, siendo de su responsabilidad la realización de las acciones necesarias para concretar el acuerdo adoptado en la fecha.

Asimismo, se deja constancia de que en este acto se hizo entrega del cheque de gerencia N° 068093376002193119128104012, por la suma de S/ 3 000,00 a la representante de la denunciante."

ANÁLISIS

Sobre la Conciliación

6. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual, con la intervención de un tercero neutral, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.

7. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
8. El artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, establece que en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación⁴.
9. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de interés privado surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor está además fundado en la tutela del interés colectivo de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar un acuerdo entre las partes, cuando se podría afectar intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente⁵.
10. La misma norma dispone que si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial.
11. Conforme se desprende del Acta de Conciliación suscrita el 16 de marzo de 2016, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio como una forma de solucionar las controversias materia del procedimiento.
12. Por otro lado, se debe tener en cuenta que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, pues las presuntas infracciones cometidas por C & V se encuentran referidas a que dicho proveedor retuvo de manera injustificada el monto de S/ 3 000,00, que le fuera abonado por la señora Alarcón con la finalidad de adquirir un departamento, en tanto ésta no pudo completar el pago de la cuota inicial del mismo; y, no habría informado a la señora Alarcón que, el monto abonado sería retenido en caso no llegara a cancelar la cuota inicial del inmueble a adquirir.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

Artículo 29. En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

⁵ En los denominados intereses difusos, la titularidad del derecho no puede ser atribuida a alguien en particular dado que la individualización de los que "comparten" el interés afectado es muy difícil de identificar, como en el caso de las afectaciones al medio ambiente. Sin embargo, en los intereses colectivos es posible lograr individualizar a las personas que, al compartir una serie de características comunes y estar inmersas dentro de una determinada categoría, tienen un mismo interés, como por el ejemplo en el caso de las afectaciones a los alumnos de un determinado centro educativo.

13. Por ello, de los actuados en el expediente, no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación de carácter individual.
14. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado en contra de C & V, en mérito del acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

SE RESUELVE:

Dar por finalizado el procedimiento iniciado por la señora Giovana Alarcón Pimentel en contra de C & V Inversiones Inmobiliarias S.A. por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio poniendo fin a las controversias presentadas.

Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, y Sr. Juan Carlos Zevillanos Garnica como Comisionado Suplente.

MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI
Presidenta