

DENUNCIANTE : KATIUSKA MARINA MILLONES ESPINOZA DE ZEGARRA (LA SEÑORA MILLONES)  
DENUNCIADO : INVERSIONES PORTADA DEL SOL S.R.L. (PORTADA DEL SOL)  
MATERIA : IDONEIDAD NULIDAD MEDIDAS CORRECTIVAS  
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS Y DE PARTES DE EDIFICIOS; OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL  
PROCEDENCIA : LIMA

**SUMILLA:** *en el procedimiento iniciado por la señora Katuska Marina Millones Espinoza de Zegarra en contra de Inversiones Portada del Sol S.R.L. por infracción a la Ley de Protección al Consumidor<sup>1</sup>, y de conformidad con lo señalado en por la Sala en su Resolución N° 0918-2007/TDC-INDECOPI, la Comisión ha resuelto declarar infundada la denuncia, en el extremo referido al área total del estacionamiento que adquirió. Ello, toda vez que de la denunciante no ha cumplido con acreditar debidamente en el procedimiento que el estacionamiento adquirido tenga un área inferior a la ofrecida por la empresa denunciada. Asimismo, se declara infundada la medida correctiva solicitada y se deniega el pago de las costas y costos del procedimiento.*

Lima, 14 de noviembre de 2007

## 1. HECHOS

El 31 de agosto de 2006, la señora Millones denunció a Portada del Sol por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor. En su denuncia, la señora Millones señaló que las infracciones cometidas por la denunciada serían las siguientes: (i) no cumplió con entregar el sistema levadizo del estacionamiento N° 1 totalmente independiente, conforme a lo ofrecido, siendo que ha procedido a instalar un sistema levadizo común para los estacionamientos N° 1 y N° 2; (ii) el área real del referido estacionamiento no corresponde al área ofrecida por la empresa denunciada en sus planos; y, (iii) producto de la disminución del enrejado de los estacionamientos N° 1 y N° 2, sobre el área común N° 1 se ha habilitado el estacionamiento N° 3. Por ello, solicitó a la Comisión que ordene a Portada del Sol, como medida correctiva, lo siguiente; (i) se entregue y señalice el metraje de su estacionamiento; (ii) se entregue el sistema levadizo independiente; y, (iii) se corrijan las medidas del enrejado, respetándose el inicialmente ofrecido.

<sup>1</sup> Texto original del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor y sus modificatorias hasta el 11 de diciembre de 2000, se encuentran comprendidos en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.

Mediante Resolución Final N° 389-2007-CPC de fecha 23 de febrero de 2007, la Comisión resolvió declarar infundada la denuncia presentada por la señora Millones, en el extremo referido al presunto ofrecimiento de la denunciada de instalar un sistema levadizo independiente para el estacionamiento que adquirió así como en el extremo referido a la presunta habilitación de un tercer estacionamiento en el área común N° 1. De otro lado, dispuso declarar fundada la denuncia en el extremo referido al área total del estacionamiento adquirido por la denunciante. Asimismo, ordenó a la denunciada una medida correctiva y que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento, sancionándola con una multa de 0,30 Unidades Impositivas Tributarias.

Posteriormente, mediante Resolución N° 0918-2007/TDC-INDECOPI de fecha 4 de junio de 2007<sup>3</sup>, la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi (en adelante, la Sala), dispuso la nulidad de la Resolución Final N° 389-2007-CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia en contra de Portada del Sol, toda vez que, a su criterio, resultaba necesaria la actuación de una pericia por parte de una entidad imparcial, a efectos de acreditar debidamente que el área real del estacionamiento de la señora Millones tiene un área inferior a la ofrecida.

Acorde con ello, la Secretaría Técnica de la Comisión a través del Área de Logística y Control Patrimonial del Indecopi, gestionó la realización de una pericia a efectos de determinar el desperfecto denunciado por la señora Millones, respecto al área de su estacionamiento.

## **2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN**

Luego de estudiar el expediente, y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar lo siguiente:

- (i) si Portada del Sol cumplió con la entrega del estacionamiento adquirido por la señora Millones con el área ofrecida; y de no ser así, si infringió lo dispuesto por el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor; y,
- (ii) si corresponde ordenar a Portada del Sol las medidas correctivas solicitadas por la denunciante y ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

## **3. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN**

### **3.1 De la idoneidad**

El artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva 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

---

<sup>3</sup> Ver a fojas 342 a 347 del expediente.

de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente<sup>4</sup>.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala de Defensa de la Competencia mediante la Resolución N° 085-96-TDC<sup>5</sup> precisó que el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperarían un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados.

Es preciso señalar que, lo que el consumidor espera recibir dependerá de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se deberá tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Conforme ha sido señalado en anteriores precedentes, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse de acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba; es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad.

En su denuncia, la señora Millones manifestó que el área real del estacionamiento que adquirió a Portada del Sol tiene un área inferior a la ofrecida en planos. En su defensa, la denunciada ha señalado que el área del estacionamiento de la denunciante, por el contrario, es superior al área inicialmente ofrecida.

De los documentos que obran en el expediente, se desprende el contrato de compraventa de fecha 22 de octubre de 2005, por el cual, la señora Millones

**<sup>4</sup> LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 8.-** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

<sup>5</sup> Ver Resolución N° 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, en el procedimiento seguido por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L. En dicha resolución, se estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

- a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperarían un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.*
- b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo."*

adquirió con su esposo el estacionamiento N° 2 del inmueble ubicado en “Súper Manzana U 4, Mza. E, lote 2, Urbanización La Capilla, La Molina”. Cabe precisar que si bien del contrato suscrito por las partes se desprende que la denunciante habría adquirido el estacionamiento N° 2, ambas concuerdan en señalar que se adquirió el estacionamiento N° 1.

Sobre el particular, la Comisión considera tener presente que la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse de la siguiente manera:

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el servicio<sup>6</sup>; y,
- (ii) **atribución del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

En tal sentido, corresponderá a la señora Millones acreditar que el área del estacionamiento que adquirió a Portada del Sol es inferior a la ofrecida antes de efectuar la compra del mismo. Una vez acreditado el defecto, la empresa denunciada deberá acreditar, a fin de eximirse de responsabilidad, que los defectos no le resultan imputables o que existen causas que la eximen de responsabilidad.

En la medida que la Sala ha establecido en su Resolución N° 0918-2007/TDC-INDECOPI que en el presente caso resulta necesaria la actuación de una pericia por parte de una entidad imparcial, a efectos de verificar los hechos denunciados por la señora Millones, en este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión gestionó la contratación de un perito para que verifique los hechos denunciados.

En ese sentido, mediante Proveído N° 24 de fecha 7 de agosto de 2007 se requirió a la señora Millones para que cumpla con señalar si acepta los términos de la cotización presentada por el Ingeniero Pedro Moscoso, a fin de determinar la infracción que habría cometido Portada del Sol. No obstante ello, mediante escrito de fecha 15 de agosto de 2007 la denunciante señaló no aceptar la misma.

Cabe tener en consideración que el Área de Fiscalización del Indecopi realizó una diligencia de inspección en el estacionamiento materia de denuncia, siendo que en dicha oportunidad no resultó posible determinar el área del mismo.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que la carga de la prueba corresponde a quien alega los hechos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 196 del Código Procesal Civil<sup>7</sup>, por lo que corresponde a la denunciante acreditar

---

<sup>6</sup> Carga de la prueba.

<sup>7</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL

debidamente los hechos denunciados, y en este caso, la denunciante se ha limitado a señalar que el estacionamiento que adquirió tiene un área menor a la ofrecida, no aportando prueba alguna al respecto.

Por las razones expuestas, y en la medida que la señora Millones no ha aportado los medios probatorios necesarios que acrediten la presunta infracción que habría cometido Portada del Sol, respecto al área del estacionamiento que adquirió, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en este extremo.

3.2 De la medida correctiva solicitada y el pago de costas y costos del procedimiento

En la medida que no se ha verificado una infracción a la Ley Protección al Consumidor por parte de Portada del Sol, corresponde declarar infundada la solicitud de medida correctiva presentada y denegar la solicitud del pago de las costas y costos del procedimiento.

#### 4. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** declarar infundada la denuncia presentada por la señora Katuska Marina Millones Espinoza de Zegarra en contra de Inversiones Portada del Sol S.R.L. por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido al área total del estacionamiento adquirido.

**SEGUNDO:** declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por la señora Katuska Marina Millones Espinoza de Zegarra y denegar la solicitud para el pago de costas y costos del procedimiento.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Alonso Morales, Dr. Uriel García, Dra. Lorena Masías, Sr. Diego Cisneros, y Dr. Mauricio Novoa.**

**ALONSO MORALES ACOSTA**  
Presidente