

RESOLUCIÓN N° 100-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : NELSON ARTURO VILLAVICENCIO PALACIOS
(EL SEÑOR VILLAVICENCIO)
DENUNCIADA : ALTAIR INMOBILIARIA & CONSTRUCCIÓN S.A.C.
EN LIQUIDACIÓN¹ (ALTAIR)
MATERIA : INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO CONCILIATORIO

SANCIÓN: 3 UIT

Lima, 12 de marzo de 2013

ANTECEDENTES

1. El 10 de julio de 2006, el señor Villavicencio denunció a Altair por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor, señalando que la empresa denunciada no había cumplido con entregar el inmueble adquirido en la fecha pactada, esto es, el 31 de diciembre de 2005.
2. Posteriormente, el 9 de agosto de 2006, las partes arribaron a un acuerdo conciliatorio mediante el cual:

% La parte denunciada se compromete a poner al día las cuotas impagas por el crédito otorgado al denunciante ante el Banco del Trabajo por el período comprendido entre el mes de mayo de 2006 a la fecha, las mismas que serán canceladas hasta antes de la entrega del departamento;

2. cambiar de propiedad al denunciante por un departamento del sexto edificio perteneciente a la parte denunciada, que esté disponible y a elección del denunciante. Cabe precisar, que la fecha de transferencia se fijará como plazo máximo en el mes de marzo de 2007;

3. el denunciante se compromete, a la firma del contrato de transferencia de propiedad, a suscribir un acta de desistimiento y archivo definitivo de todo proceso judicial y/o extrajudicial vigente;

4. finalmente, la parte denunciada se compromete a asumir el pago, por concepto de todo proceso y de costas y costos del presente procedimiento, al denunciante de la suma de \$ 1000, los cuales podrían ser pagados mediante una compensación de modificaciones en acabados a solicitud del denunciante+;

¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Artículo 38°.- (6)

El incumplimiento de un acuerdo o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hiciera, se le impondrá automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la Comisión al emitir resoluciones finales. Dicha multa deberá ser pagada dentro del plazo de 5 (cinco) días de notificada, vencidos los cuales se ordenará su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, la Comisión podrá imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con la medida cautelar o la medida correctiva y sin perjuicio de poder denunciar al responsable ante el Ministerio Público para que éste inicie el proceso penal que corresponda. Las multas impuestas no impiden a la Comisión imponer una multa o sanción distinta al final del procedimiento, de ser el caso. Asimismo, la Comisión es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el Título VII de la presente Ley. Este párrafo será de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con INDECOPI.

3. Mediante Resolución N° 3, de fecha 17 de enero de 2008, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica), requirió a Altair que acredite el cumplimiento del acuerdo conciliatorio de fecha 9 de agosto de 2006.
4. En la medida que la empresa denunciada no cumplió con atender el requerimiento efectuado, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión), emitió la Resolución N° 1, de fecha 21 de mayo de 2008, a través de la cual declaró fundada la denuncia interpuesta contra Altair, sancionando a esta última con 0,30 Unidades Impositivas Tributarias.
5. Mediante Resolución N° 2, de fecha 17 de octubre de 2008, la Comisión solicitó a la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal (en adelante, la Sala) que se sirva declarar la nulidad de la Resolución N° 1, a través de la cual se declaró fundada la denuncia por incumplimiento de acuerdo conciliatorio interpuesta contra Altair, ello en la medida que no se había notificado adecuadamente a la empresa denunciada con la Resolución de Secretaría Técnica N° 3.
6. El 12 de marzo de 2009, la Sala emitió la Resolución N° 518-2009/SC2-INDECOPI, a través de la cual declaró la nulidad de todo lo actuado en el procedimiento seguido en el Expediente N° 1430-2006/CPC desde la notificación del Proveído 3 del 17 de enero de 2008, por haberse verificado un error en el domicilio consignado en ella, y devolver el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor para que, una vez subsanado el señalado defecto, se continúe el trámite regular del procedimiento.
7. El 16 de abril de 2009, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 5, a través de la cual requirió a Altair para que cumpla con presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del acuerdo conciliatorio celebrado el 9 de agosto de 2006.
8. Pese al tiempo transcurrido, la empresa denunciada no ha cumplido con atender el requerimiento de información efectuado.

ANÁLISIS

9. El artículo 38° de la Ley de Protección al Consumidor² faculta a la Comisión para imponer multas coercitivas con el objeto de impulsar el cumplimiento de los

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Artículo 38°.- (6)

El incumplimiento de un acuerdo o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hiciera, se le impondrá automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la Comisión al emitir resoluciones finales. Dicha multa deberá ser pagada dentro del plazo de 5 (cinco) días de notificada, vencidos los cuales se ordenará su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, la Comisión podrá imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con la medida cautelar o la medida correctiva y sin perjuicio de poder denunciar al responsable ante el Ministerio Público para que éste inicie el proceso penal que corresponda. Las multas impuestas no impiden a la Comisión imponer una multa o sanción distinta al final del procedimiento, de ser el caso. Asimismo, la Comisión es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el Título VII de la presente Ley. Este párrafo será de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con INDECOPI.

- acuerdos celebrados entre consumidor y proveedor, aprobados por la autoridad administrativa.
10. El objetivo de una audiencia de conciliación es que el consumidor y el proveedor arriben a un acuerdo satisfactorio, poniendo fin a la controversia. En estos casos, se presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
 11. Por ello, configura una grave afectación a los intereses del consumidor que un proveedor asuma un compromiso frente a él, incentivándolo a no dar inicio o continuar con la tramitación de un procedimiento.
 12. Asumir el compromiso por la vía de conciliación sólo con el fin de evitar el inicio o la tramitación de un procedimiento administrativo, pero sin intención de cumplirlo, es una conducta reprochable que genera desconfianza a este mecanismo de solución de controversias y sobretodo un daño al consumidor, quien no sólo tiene pendiente la satisfacción de sus expectativas sino que debe incurrir en costos para obtener su cumplimiento.
 13. En el presente caso, el 9 de agosto de 2006, en las oficinas de la Comisión, las partes firmaron un acta de conciliación, por la cual la empresa denunciada se comprometió a cumplir una serie de obligaciones a favor del denunciante.
 14. Asimismo, mediante Resolución de Secretaría Técnica Nº 5 de fecha 16 de abril de 2009, se requirió a Altair que presente los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del referido acuerdo conciliatorio.
 15. Pese a encontrarse válidamente notificada con la Resolución Nº 5, Altair no absolvió el requerimiento de información formulado, y por consiguiente, no acreditó haber cumplido con el compromiso contenido en el acta de audiencia de conciliación del 9 de agosto de 2006.
 16. Por lo expuesto, en la medida que la empresa denunciada no acreditó el cumplimiento del acuerdo conciliatorio celebrado el 9 de agosto de 2006, corresponde declarar fundada la denuncia por incumplimiento de acuerdo conciliatorio y sancionar a la parte denunciada con una multa ascendente a tres (03) Unidades Impositivas Tributarias.
 17. En caso que se configure un incumplimiento del referido pago, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Nº 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS Nº1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125º del Código de Protección y Defensa del Consumidor³, vigente desde el 02 de octubre de 2010. Si el OPS Nº 1 verifica el incumplimiento podrá imponer una sanción⁴ a la denunciada.

³ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(ó) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (ó)

⁴ **Artículo 117º.- 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 no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

RESUELVE:

PRIMERO: declarar fundada la denuncia por incumplimiento de acuerdo conciliatorio interpuesta por el señor Nelson Arturo Villavicencio Palacios en contra de Altair Inmobiliaria & Construcción S.A.C.

SEGUNDO: imponer a Altair Inmobiliaria & Construcción S.A.C. una multa de tres (03) Unidades Impositivas Tributarias; y requerir, bajo apercibimiento de duplicar la multa impuesta, el cumplimiento total del acuerdo conciliatorio de fecha 9 de agosto de 2006, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles de notificada la misma.

TERCERO: 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 38º del Decreto Legislativo Nº 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 apelación⁵. 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 consentida⁶.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Abelardo Aramayo Baella.

VICTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807

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

Artículo 38º.- 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.+

⁶ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212º.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.