

RESOLUCIÓN FINAL N° 631-2013/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : FREDDIE GONZALO BARCO CERVANTES
JENNY ADRIANA BARCO CERVANTES
(LOS SEÑORES BARCO)
DENUNCIADA : CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA QUIFAR S.A.C.
(LA CONSTRUCTORA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
PRODUCTO : CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE EDIFICIOS COMPLETOS
Y PARTES DE EDIFICIOS

Sanción: 5 UIT

Lima, 4 de junio de 2013

ANTECEDENTES

1. El 7 de junio de 2010, los señores Barco denunciaron a LA CONSTRUCTORA por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (en adelante, el TUO), señalando que la empresa denunciada les entregó un inmueble con los siguientes desperfectos en sus acabados:
 - La parte superior de la puerta principal es de triplay;
 - las paredes del comedor y el dormitorio se encuentran mal ~~arr~~rajeadas;
 - los marcos de las puertas de los dormitorios y baños no se encuadran debidamente en las paredes;
 - el inmueble no cuenta con zócalos; y,
 - la puerta del closet del dormitorio principal tiene orificios recubiertos con pintura.
2. Adicionalmente, los denunciantes presentaron un informe técnico elaborado por el Ingeniero Civil Segundo Bravo Vidarte, en el que dicho profesional advirtió la existencia de los desperfectos indicados precedentemente.
3. En virtud de la denuncia interpuesta, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta contra LA CONSTRUCTORA, estableciendo como presuntas infracciones las siguientes:

SEGUNDO: establecer como presuntas infracciones al artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, los siguientes hechos:

- *CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA QUIFAR S.A.C. no habría cumplido de manera idónea con ejecutar la obra de propiedad de los señores FREDDIE GONZALO BARCO CERVANTES Y JENNY ADRIANA BARCO CERVANTES, en la medida que la misma presentaría los siguientes defectos:*
 - (i) *Las paredes que dividen los ambientes o tabiquería de ladrillo no se encuentran confinadas con columnas que separen su comportamiento sísmico de las placas del edificio.*
 - (ii) *Los muros no se encuentran amarrados con varillas horizontales a las columnas.*
 - (iii) *No existe tarrajeo en las paredes . tabiquería, únicamente solaqueado.*
 - (iv) *No existe contrazócalo de madera en los muros de los dormitorios.*
 - (v) *Las láminas de madera tipo vinil colocadas en los pisos principales no se han instalado sobre un contrapiso a nivel y llano sino sobre una losa de techo aligerado.*
 - (vi) *En la zona de ubicación del lavadero de la cocina no se han colocado mayólicas.*
 - (vii) *Los marcos de las puertas son defectuosas, en tanto no cierran con los derrames y han sido selladas con silicona la cual no ha sido bien limpiada.*
 - (viii) *La madera de los marcos de las puertas no es tratada por lo que se dilata y contrae de acuerdo al clima.*
 - (ix) *La puerta principal de ingreso no tiene dintel y se le ha colocado en su reemplazo una plancha contraplacada en cuyo interior hay madera de residuo no selecta y apolillada.*
 - (x) *Los marcos de las puertas de los tres dormitorios y dos baños no tienen las medidas correctas y están descuadradas, lo que se evidencia en una abertura de hasta 1 cm. defecto que ha pretendido ser subsanado colocándole yeso.*
 - (xi) *No se ha colocado el zócalo de 10 cm. correspondiente, sólo se ha instalado un listón de madera de 1 cm.*
 - (xii) *La puerta del closet del dormitorio principal tiene orificios, las que han sido recubiertas con pintura+*

4. Los denunciantes solicitaron que la empresa denunciada:

- (i) Instale una nueva puerta principal de madera compacta.
- (ii) Efectúe el tarrajeado de la pared del comedor (lado derecho) y la pared del dormitorio (lado izquierdo).
- (iii) Cambie las tres puertas de los dormitorios y las dos puertas de los baños por unas que correspondan a sus medidas.
- (iv) Instale zócalo en todo el departamento.
- (v) Efectúe el cambio de las puertas del closet del dormitorio principal.

5. Mediante Resolución N° 4, de fecha 25 de mayo de 2011, la Secretaría Técnica declaró rebelde a LA CONSTRUCTORA, en la medida que no presentó sus descargos dentro del plazo otorgado.

6. Mediante Resolución N° 1380-2011/CPC del 3 de junio de 2011, la Comisión de Protección al Consumidor resolvió:

- (i) Declarar fundada la denuncia contra LA CONSTRUCTORA por infracción del artículo 8° del TUO, al haber quedado acreditado que el departamento que vendió a los señores Barco presentó diversos desperfectos que no cumplió con reparar.

- (ii) Ordenar a LA CONSTRUCTORA que cumpla con reparar los desperfectos detectados en el inmueble de los denunciantes.
 - (iii) Sancionar a LA CONSTRUCTORA con una multa de 4 UIT por los desperfectos presentados en el departamento de los denunciantes.
 - (iv) Condenar a la empresa denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento.
7. En virtud del recurso de apelación presentado por LA CONSTRUCTORA el 21 de junio de 2011, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, hoy Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), emitió la Resolución N° 470-2012/SC2-INDECOPI, a través de la cual resolvió declarar la nulidad de la Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor, al considerar que para la emisión de la misma no se realizó la actividad probatoria suficiente a efectos de acreditar la existencia de los desperfectos en los acabados del inmueble de los denunciantes; y, en consecuencia, devolver el expediente a efectos de que la primera instancia realice actividad probatoria suficiente a fin de emitir un nuevo pronunciamiento sobre el fondo.
8. En virtud de lo ordenado por la Sala, el 26 de junio de 2012, el personal de la Secretaría Técnica llevó a cabo una diligencia de inspección con la finalidad de verificar algunos de los hechos materia de denuncia, levantándose el acta de inspección correspondiente, la misma que fue puesta en conocimiento de las partes.
9. Luego de haber realizado las coordinaciones pertinentes, la Secretaría Técnica gestionó el desarrollo de una pericia de oficio, con la finalidad de verificar algunos de los hechos denunciados por los señores Barco. En ese sentido, el día 5 de febrero de 2013, se llevó a cabo la diligencia de inspección técnica de pericia visitada de oficio. Posteriormente, el 9 de abril de 2013, el Ingeniero Civil Alejandro Manuel Burga Ortiz (en adelante, el perito), hizo entrega del informe pericial elaborado respecto de los hechos materia de denuncia, el mismo que fue puesto en conocimiento de las partes.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

10. 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 proveedor¹.

¹ El Artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor señala que:

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

11. 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.
12. A continuación procederemos a analizar de manera independiente cada uno de los defectos denunciados por los señores Barco como afectación al deber de idoneidad, a fin de determinar la existencia de responsabilidad administrativa por parte de LA CONSTRUCTORA con relación al incumplimiento de ejecución de la obra de manera idónea.
 - (i) *Sobre el hecho referido a que las paredes que dividen los ambientes o tabiquería de ladrillo no se encuentran confinadas con columnas que separen su comportamiento sísmico de las placas del edificio.*
13. Como se desprende del expediente, durante la tramitación del procedimiento LA CONSTRUCTORA fue declarada en rebeldía en la medida que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado². Dicha declaración implica una presunción relativa de verdad sobre los hechos alegados por los denunciantes, pues las pruebas actuadas en el procedimiento deben ser

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.

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.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8º de la Ley 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 esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

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.

² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 26º.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

suficientes para generar convicción en la Comisión acerca de la ocurrencia de los mismos³.

14. Con relación al presente hecho, la Secretaría Técnica efectuó una pericia de oficio a fin de verificar lo expuesto por los señores Barco en su denuncia. Al respecto, el perito emitió las siguientes conclusiones:

% 1.2 ANÁLISIS.-

(õ)

d) *Interacción tabique . estructura .-*

Cuando, como consecuencia de eventos sísmicos, se produce interacción ello trae como consecuencia que al deformarse la primera, ejerza presión sobre la segunda, pueden generarse diversas consecuencias, entre ellas que la tabiquería se comporte como elemento estructural ante la solicitación sísmica, rigidizándola, generando fallas como la concentración de esfuerzos en las esquinas del pórtico y la fractura del tabique (Art. 3.7 - Norma E.070 . RNE).

e) *Relación tabique estructura según el proyecto de estructuras*

Según el Cuadro de Columnas del edificio, que figura en Plano de Estructuras E-02 (Anexo 2), las columnas se presentan sin acompañamiento.

De otro lado el Detalle de Confinamiento de Columna, que corresponde a la albañilería con ladrillos de arcilla, tampoco señala detalle alguno al respecto.

f) *Tabiquería según Proyecto de Estructuras.-*

Tal como puede verse en el Plano de Estructuras E-01 (Anexo 2) . Especificaciones Técnica, se ha considerado como material a ser utilizado en la tabiquería ladrillos de arcilla, que necesita de arriostren y confinamiento.

g) *Tabiquería existente en Obra.-*

Se ha encontrado que la tabiquería está constituida por piezas de ladrillo del sistema denominado Placas Sílico Calcáreas LACASA, y que en ella se dan las siguientes situaciones:

g.1.- Que al interior de la tabiquería se encuentran colocados medios de concreto líquido, que anclan en la estructura principal, según las indicaciones del proveedor o fabricante del sistema (Art. 4.3 y 8.1.d del Manual de Instalación).

g.2.- Que la albañilería está adosada a la estructura, al no contar con juntas de separación entre ellas.

g.3.- Este sistema corresponde a lo que se identifica como albañilería armada, esto es que ella cuenta con reforzamiento interior suficiente, distribuido vertical y horizontalmente (Art. 3.2 . Norma E.070 . RNE)

F. 1.3 CONCLUSIONES.-

(õ)

a) La existencia de columnas de confinamiento no provee por sí misma separación entre la tabiquería y la estructura principal del edificio.

b) La tabiquería existente en obra . Placas Sílico Calcáreas LACASA . no requeriré de columnas de confinamiento por ser ella un sistema de albañilería armada, cuyos refuerzos interiores están anclados a la estructura, lo que les provee de arriostre y confinamiento.

³

En efecto, el inciso 4) del artículo 461° del Código Procesal Civil establece que la presunción legal de veracidad sólo es relativa, pues de existir hechos alegados que no generen convicción en el juzgador, éstos no deberán tomarse como ciertos. En ese sentido la mencionada norma señala lo siguiente:

Artículo 461°.- La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

c) Existe interacción entre la tabiquería y la estructura principal, por estar ella adosada a la estructura principal+ (El subrayado es nuestro)

15. De la revisión de la pericia corresponde indicar que, si bien los denunciantes indicaron que las paredes que dividen los ambientes no se encontraban confinadas con columnas que separen su comportamiento sísmico de las placas del edificio, a fin de que no se perjudiquen con la vibración, de la pericia técnica efectuada por el perito se ha determinado que en el inmueble materia de denuncia sí existe interacción entre la tabiquería y la estructura principal, ello en la medida que la tabiquería de ladrillo se encuentra adosada a la estructura principal del inmueble.
16. Como lo ha indicado el perito, al interior de la tabiquería del referido inmueble se encuentran colocados medios de concreto líquido, los que han permitido anclar la estructura de ésta con la del inmueble, además que cuentan con reforzamiento interior suficiente y cumplen con las indicaciones del proveedor o fabricante del sistema.
17. En ese sentido, si bien los denunciantes han indicado que la tabiquería de ladrillo debía estar confinada con columnas, el perito señalado que la existencia de columnas de confinamiento no provee por sí misma separación entre la tabiquería y la estructura principal del edificio, siendo que en los planos de estructuras, las columnas se presentan sin acompañamiento al igual que la tabiquería.
18. En virtud de las consideraciones expuestas, esta Comisión considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA por infracción al artículo 8° del TUO, en la medida de no haber quedado acreditado que la empresa denunciada haya incumplido con su deber de idoneidad al no haber confinado la tabiquería de ladrillo a las columnas.
 - (ii) *Sobre el hecho referido a que los muros no se encuentran amarrados con varillas horizontales a las columnas.*
19. Como hemos indicado, la empresa denunciada fue declarada en rebeldía, lo cual debe ser considerado para efectos de nuestro análisis. Asimismo, respecto del presente hecho denunciado, la Secretaría Técnica realizó una pericia a fin de determinar la responsabilidad administrativa de LA CONSTRUCTORA en el presente hecho denunciado por los señores Barco.
20. En su informe pericial, el perito arribó a las siguientes conclusiones:

F.2.2 ANÁLISIS.-

a) Existencia de varillas horizontales

Se ha comprobado en obra la existencia de varillas horizontales en los paños de albañilería.

b) Tabiquería existente en Obra y la necesidad de varillas horizontales para amarrar la tabiquería (muros) a las columnas.

(ò)

F.2.3 CONCLUSIONES.-

(ò)

En la tabiquería existente en obra . Placas Sílico-Calceas LACASA por ser ella un sistema de albañilería armada cuyos refuerzos verticales internos están anclados a la estructura y no requiere de que todas las varillas horizontales estén necesariamente unidas a las columnas o estructura principal. (El subrayado es nuestro)

21. Si bien, en el informe técnico de inspección de pericia que ofreció en calidad de medio probatorio la parte denunciante se indica que no parecía existir un amarre entre los muros con varillas horizontales a las columnas, indicando que se debía verificar la responsabilidad del constructor del departamento por tal hecho, en el informe pericial emitido por el perito se indica que debido al tipo de tabiquería utilizada en el inmueble materia de denuncia, no se requería que todas las varillas horizontales estén necesariamente unidas a las columnas o estructura principal, siendo que sí se había podido verificar la existencia de varillas horizontales en los paños de albañilería, pero que en el sistema de albañilería utilizado en el caso materia de análisis, los refuerzos verticales internos estaban anclados a la estructura, no siendo necesarias las varillas horizontales.
 22. Por otro lado, el informe pericial presentado por los señores Barco no resulta ser concluyente, pues en el mismo se indica que no pareciese existir un amarre entre los muros con varillas horizontales a las columnas, a diferencia del informe del perito de oficio, quien indica que por el tipo de albañilería utilizado no correspondía amarrar los muros con varillas horizontales.
 23. En virtud de los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA por infracción al artículo 8º del TUO, en la medida de no haberse verificado la existencia de responsabilidad administrativa por parte de la empresa denunciada respecto de que no se hayan amarrado los muros con varillas horizontales a las columnas.
- (iii) *Sobre el hecho referido a que no existe tarrajeo en las paredes . tabiquería, únicamente solaqueado.*
24. Tal como se indicado en los numerales precedentes, la empresa denunciada fue declarada rebelde; sin embargo, de acuerdo a lo ordenado por la Sala, la Secretaría Técnica procedió a realizar una pericia de oficio a fin de verificar el hecho denunciado por los señores Barco. Con relación al presente hecho, el perito arribó a las siguiente conclusiones:

%.2.3 ANÁLISIS.-

(õ)

a) Las paredes no cuentan con tarrajeo.

b) El proveedor del sistema de albañilería empleado contempla como posible forma de dar acabado a los paramento el empastar o tarrajear.

c) Así mismo indica que si bien el sistema permite ahorrarse el tarrajeo, mediante el empastado, para ello debe obtenerse una superficie equivalente a la que se obtendría tarrajeando.

d) Las paredes cuentan con un empastado defectuoso, ya que tal como se aprecia, no se ha cumplido con efectuar un relleno apropiado en la Primera Capa que cubra

las imperfecciones y alise la superficie, dejando que se presente en la superficie final con ondulaciones, la misma que no corresponde a un equivalente de pared tarrajada, que es lo que se debe buscar según el proveedor del sistema Placas Síkico Calcáreas LACASA+ (El subrayado es nuestro).

25. De lo indicado por el perito, se desprende que la empresa denunciada no efectuó el tarrajeo en las paredes. Asimismo, tampoco cumplió con realizar el procedimiento alternativo para ser eximido de su obligación de efectuar el tarrajeo de las paredes del departamento de los denunciados, no procurando obtener una superficie equivalente a la que obtendría tarrajando.
26. Ante los argumentos expuestos, y en vista que no obra en el expediente otro medio probatorio que permita eximir de responsabilidad a la parte denunciada, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia presentada por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA por infracción al artículo 8° del TUO, en la medida de haberse acreditado que la empresa denunciada no cumplió con efectuar el tarrajeo en las paredes . tabiquería, del inmueble de los denunciados.
 - (iv) *Sobre el hecho referido a que no existe contrazócalo de madera en los muros de los dormitorios.*
27. La parte denunciante presentó un informe técnico en el que se indicaba que no se había colocado contrazócalo en los muros de los dormitorios.
28. Con relación al presente hecho denunciado, mediante acta de diligencia de inspección, de fecha 26 de junio de 2012, se dejó constancia de lo siguiente:

%Se constata que no se han instalado zócalos en el departamento, verificándose que se ha colocado una pequeña barra de rodón en la intersección de los pisos y las paredes+
29. Con respecto a lo verificado, la empresa denunciada indicó que en el acta de recepción de la unidad inmobiliaria, los denunciados no efectuaron observación alguna, habiéndose expedido el certificado de finalización de obra por parte de la Municipalidad Distrital de Breña, de lo cual se desprende que el inmueble fue construido y entregado conforme a lo informado a los denunciados. Asimismo, LA CONSTRUCTORA señaló que no habían ofrecido en ningún momento colocar contrazócalos.
30. De la revisión de los medios probatorios se puede apreciar que, si bien se ha dejado constancia de la ausencia de contrazócalos en el departamento de los denunciados, no existe documento o medio probatorio alguno que permita acreditar el ofrecimiento efectuado por LA CONSTRUCTORA para entregar un departamento con zócalo en los muros de los dormitorios.
31. Por otro lado, obra en el expediente el acta de entrega y recepción de fecha 18 de julio de 2009, suscrita por los denunciados, en la que declaran que han recibido el inmueble materia de denuncia a su entera conformidad y totalmente nuevo, con todos sus acabados y de acuerdo a lo estipulado en el contrato de compra venta.

32. Al respecto, mediante escrito de fecha 6 de setiembre de 2012, la parte denunciante presentó escrito indicando que el acta de entrega y recepción suscrita el 18 de julio de 2009, fue suscrita sin efectuar una revisión minuciosa al departamento, lo cual a criterio de esta Comisión, no se constituye en un argumento válido para atribuir responsabilidad administrativa a la empresa denunciada.
33. Considerando lo expresado, esta Comisión es de la opinión que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA por infracción al artículo 8º del TUO, en la medida que la parte denunciante no ha acreditado que la empresa denunciada haya ofrecido colocar contrazócalos de madera en los muros de los dormitorios.
 - (v) *Sobre el hecho referido a que las láminas de madera tipo vinil colocadas en los pisos principales no se han instalado sobre un contrapiso a nivel y llano sino sobre una losa de techo aligerado.*
34. En el informe técnico ofrecido por la parte denunciante en calidad de medio probatorio, se indica que los pisos principales tienen como acabado láminas de madera tipo vinil, pero parecen haber sido colocados sobre una losa de techo aligerado y no sobre un contrapiso a nivel y llano, puesto que presentaba ondulaciones y se percibían grumos en su superficie, como si debajo de éste hubieran quedado impurezas.
35. En la diligencia de inspección realizada por el personal de la Secretaría Técnica, se dejó constancia que la superficie del piso en algunas partes de la casa no era uniforme, ya que se presentaban abultamientos.
36. Por su parte, la empresa denunciada indicó en su escrito de fecha 11 de julio de 2012, al efectuar observaciones al acta de inspección, que en el expediente constaba el acta de recepción de la unidad inmobiliaria a la parte denunciante, en la cual no se había consignado cuestionamiento alguno relacionado con el piso.
37. De acuerdo a lo expuesto por los señores Barco, su denuncia se encuentra orientada a cuestionar el material sobre el cual descansan las láminas de madera de los pisos principales, indicando que el mismo sería una losa de techo aligerado.
38. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente, no se recoge que la empresa denunciada haya ofrecido utilizar un material de determinado tipo para efectuar sobre éste la instalación de las maderas tipo vinil de los pisos principales de los departamentos de los denunciantes.
39. A mayor abundamiento, en el informe técnico ofrecido por los denunciante en calidad de medio probatorio, el perito a cargo indicó que ~~parecía~~ que las láminas de madera tipo vinil se hubieran colocado sobre una losa de techo aligerado. Si bien, en la inspección se pudo verificar la existencia de abultamientos en algunas partes de la casa, el hecho denunciado se encuentra referido a que no se utilizó un contrapiso a nivel y llano; sin embargo, la parte

denunciante no ha acreditado que LA CONSTRUCTORA haya ofrecido utilizar contrapiso o losa de techo aligerado, no pudiendo exigirse a ésta el otorgamiento de un producto o servicio en condiciones y/o características que no han sido ofrecidas.

40. Por las consideraciones expuestas, y en la medida que los denunciantes cuestionaron el tipo de material sobre el cual descansaba el piso de vinil y no las ondulaciones existentes en el mismo, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA, por infracción al artículo 8° del TUO, en la medida de no haber quedado acreditado que la empresa denunciada haya ofrecido a la parte denunciante el uso de un contrapiso para colocar las láminas de madera de los pisos principales del inmueble materia de denuncia.
 - (vi) *Sobre el hecho referido a que en la zona de ubicación del lavadero de la cocina no se han colocado mayólicas.*
41. Como se desprende del expediente, durante la tramitación del procedimiento los denunciantes presentó un informe de peritaje técnico en el que indica que la zona de la cocina del departamento, en la que se encontraba ubicado el lavadero, se encontraba sin mayólica, lo cual no era adecuado por la higiene, humedad y duración de la pared que soportaba el aparato.
42. Al respecto, la empresa denunciada indicó en su escrito de fecha 11 de julio de 2012, que al momento de efectuar la entrega de la unidad inmobiliaria a los denunciantes, éstos no efectuaron observación alguna. Asimismo, indicaron que la Municipalidad Distrital de Breña emitió el certificado de finalización de obra y que, el departamento fue construido y entregado a los denunciantes conforme a lo ofrecido.
43. Si bien, mediante acta de inspección de fecha 26 de junio de 2012, el personal de la Secretaría Técnica constató la existencia de problemas en el acabado de una de las paredes de la cocina, los denunciantes no han acreditado que la empresa denunciada haya ofrecido colocar mayólicas en el lavadero ubicado en dicho ambiente de su departamento.
44. Por otro lado, del documento denominado ~~%~~Acta de Entrega y Recepción+, se desprende que los denunciantes declararon haber recibido el inmueble a satisfacción y entera conformidad, con todos sus acabados y de acuerdo a lo estipulado en el contrato de compraventa, siendo que la omisión de colocar mayólicas en una pared se constituye en un hecho perceptible al momento de efectuar la entrega, pese a lo cual, los señores Barco no efectuaron observación alguna.
45. En cuanto a lo indicado en el párrafo anterior, si bien los denunciantes señalaron que suscribieron la referida acta sin efectuar una revisión minuciosa al departamento, ello no se constituye en un argumento válido para atribuir responsabilidad administrativa a la empresa denunciada.

46. En virtud de lo indicado y, en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA por infracción al artículo 8° del TUO, en la medida de no haberse acreditado que el proveedor denunciado haya ofrecido a los denunciantes colocar mayólicas en la zona del lavadero de la cocina de su departamento.
- (vii) *Sobre el hecho referido a que los marcos de las puertas son defectuosas, en tanto no cierran con los derrames y han sido selladas con silicona la cual no ha sido bien limpiada.*
47. La parte denunciante ha indicado en su escrito de denuncia y, mediante informe técnico pericial, que las puertas presentaban defectos, en la medida que los marcos no cerraban y los habían sellado con silicona sucia.
48. Con relación al presente hecho denunciado, LA CONSTRUCTORA indicó que en el acta de observaciones suscrita por los denunciantes, no se consignó observación alguna al respecto, que la Municipalidad Distrital de Breña había otorgado el certificado de finalización de obra y que el departamento fue entregado conforme a lo expresamente ofrecido e informado a los denunciantes. Por otro lado, señaló que los marcos de las puertas tienen la propiedad física natural de la variación de su volumen, por lo que los defectos alegados podrían encontrarse referidos a un comportamiento normal y propio del material empleado y no a una falla.
49. En la diligencia de inspección, el personal de la Secretaría Técnica señaló lo siguiente:
- Se constata que los marcos de las puertas del departamento y las paredes colindantes están separados por una abertura existente entre los mismos+*
50. Para iniciar el análisis del presente hecho denunciado, esta Comisión considera necesario recordar que el deber de idoneidad se encuentra delimitado por la información que brinda el proveedor al consumidor, siendo que la expectativa de este último se verá delimitada por lo que el primero le ofreció. No obstante lo indicado, también se debe considerar la existencia de un estándar en el mercado, el mismo que se encuentra determinado por las garantías implícitas, las cuales implican que ante el silencio del proveedor o del contrato, se entenderá que el producto o servicio puesto en el mercado cumple con los fines y usos previsibles para los que ha sido adquirido.
51. Dicho esto, si bien de la revisión del expediente no se ha verificado la existencia de medios probatorios que acrediten que las puertas colocadas en el departamento de los denunciantes han sido selladas con silicona, sí ha quedado acreditado que entre las mismas y las paredes colindantes se encuentra una abertura. En este sentido, en la medida que un consumidor no esperaría como estándar en el mercado la presencia de aberturas entre las puertas de su departamento y las paredes colindantes, esta Comisión considera que se ha verificado en parte la existencia del defecto denunciado por los señores Barco.

52. Asimismo, se puede apreciar que la empresa denunciada no ha ofrecido medios probatorios que permitan eximirla de responsabilidad administrativa por los hechos infractores, siendo que durante la tramitación del presente procedimiento no ha emitido pronunciamiento alguno al respecto.
53. En virtud de lo indicado, y en la medida que no obran en el expediente otros medios probatorios que incidan en la decisión adoptada, esta Comisión considera que corresponde declarar fundado en parte el presente extremo de la denuncia presentada por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA por infracción al artículo 8º del TUO, en la medida de haberse acreditado que el proveedor entregó a los denunciados un inmueble con puertas defectuosas, en tanto las mismas no cierran y presentan aberturas.
- (viii) *Sobre el hecho referido a que la madera de los marcos de las puertas no es tratada por lo que se dilata y contrae de acuerdo al clima.*
54. La parte denunciante indicó en su escrito de denuncia que la madera de los marcos de las puertas de su departamento se dilatan y contraen de acuerdo al clima, lo que indicaría que dichos marcos fueron fabricados con madera no selecta ni tratada.
55. Al respecto, LA CONSTRUCTORA indicó en sus descargos que se entregó a los denunciados un departamento con las condiciones ofrecidas, siendo que contaban con el certificado de finalización de obra y, además, éstos recibieron el departamento sin efectuar observaciones al mismo o a sus acabados. En esa misma línea, indicaron que en la medida que los marcos de las puertas eran de madera, éstos tenían la propiedad física natural de la variación de su volumen de acuerdo a las estaciones, lo cual era normal, no pudiendo considerarse ello como un desperfecto.
56. De la revisión de los medios probatorios se debe indicar que, si bien los señores Barco ofrecieron en calidad de medio probatorio un informe de inspección técnica efectuada por un perito, documento en el que se indica que la madera de los marcos de las puertas de su departamento se dilatan y contraen de acuerdo al clima, dicha aseveración no genera verosimilitud en la Comisión, en la medida que para efectuar una afirmación como la señalada, el perito tendría que haber realizado un análisis en el tiempo, evaluando la reacción de la madera de los marcos de las puertas ante los diferentes tipos climas que se pueden presentar en el lugar en el que se encuentra ubicado el inmueble materia de denuncia.
57. Dicho esto, no resulta verosímil la afirmación efectuada en el informe técnico ofrecido en calidad de medio probatorio por la parte denunciante, en la medida que en una sola visita al inmueble de los denunciados no se puede determinar su dilatación o contracción como producto del clima.
58. Por los argumentos indicados, esta Comisión considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA por infracción al artículo 8º del TUO, en la medida de no haberse acreditado que el proveedor denunciado

entregó a los denunciantes un inmueble con defectos en los marcos de las puertas como producto del clima.

- (ix) *Sobre el hecho referido a que la puerta principal de ingreso no tiene dintel y se le ha colocado en su reemplazo una plancha contraplacada en cuyo interior hay madera de residuo no selecta y apolillada.*
59. La parte denunciante señaló en su denuncia que, la puerta principal de ingreso al departamento no tenía dintel y, en lugar de ello, colocaron una plancha contraplacada en cuyo interior había madera de residuo no selecta y apolillada.
60. Por su parte, la empresa denunciada indicó en su escrito de observaciones a la diligencia de inspección, que los denunciantes recibieron la unidad inmobiliaria a conformidad, que se había expedido el certificado de finalización de obra y que la entrega de los inmuebles se había efectuado de acuerdo a lo informado y ofrecido. Asimismo, señaló que el Drywall o muro seco era un material que podía ser utilizado como elemento de cerramiento o muro divisorio, motivo por el cual no existía infracción alguna, siendo que no se les podía sancionar por utilizar acabados de un determinado tipo.
61. Con relación al presente extremo, la Comisión considera necesario incidir en el estándar de calidad que corresponde a cada producto o servicio, el mismo que se encuentra delimitado por los usos y costumbres. Dicho esto, un consumidor no esperaría que respecto de una puerta de un determinado material, se coloque un dintel de otro material, siendo que, de acuerdo al estándar aplicable por los usos y costumbres, los consumidores esperarían que todas las partes que integran las puertas que se colocan en sus departamentos sean del mismo material, más aún si se trata de la puerta principal de un inmueble.
62. Del acta de inspección de fecha 26 de junio de 2012, se desprende que el personal de la Secretaría Técnica verificó lo siguiente:
- Se verificó que el dintel de la puerta principal es del material drywall siendo de material distinto a la puerta de madera (õ)+*
63. Conforme a la verificación efectuada, la puerta principal del departamento de los denunciantes no cuenta con un dintel elaborado con el material que correspondía a la puerta principal, siendo que en su reemplazo se colocó un dintel de Drywall, lo cual no corresponde al estándar del mercado, en la medida que un consumidor esperaría que tanto las partes integrantes como accesorias de la puerta principal de su departamento, sean del mismo material, salvo que se haya brindado una información distinta al momento de realizar la oferta.
64. Por otro lado, el hecho de que esta Secretaría Técnica no cuente con los medios probatorios necesarios para determinar que la plancha contraplacada colocada en el dintel de la puerta de los denunciantes tenga en su interior madera no selecta y apolillada, no incide en la decisión adoptada por este Colegiado.
65. Por consiguiente, esta Comisión considera que corresponde declarar fundado en parte el presente extremo de la denuncia interpuesta por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA por infracción al artículo 8º del TUO, en la medida

de haberse acreditado que el proveedor denunciado entregó a los denunciantes un departamento cuyo dintel de la puerta principal estaba constituido por una plancha contraplacada.

- (x) *Sobre el hecho referido a que los marcos de las puertas de los tres dormitorios y dos baños no tienen las medidas correctas y están descuadradas, lo que se evidencia en una abertura de hasta 1 cm, defecto que ha pretendido ser subsanado colocándoles yeso.*
66. Los denunciantes señalaron en su escrito de denuncia que, en las tres puertas de los dormitorios y las dos puertas de los baños, los marcos no se encontraban a la medida de la pared, puesto que había una abertura de hasta 1 centímetro con el marco. Asimismo, señalaron que las referidas puertas no estaban bien cuadradas.
67. Cabe resaltar que la empresa denunciada fue declarada rebelde. Asimismo, respecto del presente extremo de la denuncia, no hizo indicación alguna en los escritos que presentó con posterioridad al vencimiento del plazo para la presentación de su escrito de descargos.
68. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente, no se verifica que los denunciantes haya podido acreditar lo indicado en cuanto a este extremo de su denuncia, puesto que, si bien los señores Barco ofrecieron en calidad de medio probatorio un Informe de Inspección Técnica, en dicho documento no se hace indicación alguna que se encuentre relacionada con las medidas de los marcos de las puertas de los dormitorios y de los baños, o con que las referidas puertas se encuentren descuadradas. Asimismo, tampoco se ha ofrecido medio probatorio que permita verificar la existencia de una abertura de hasta 1 centímetro en las puertas indicadas.
69. Por otro lado, en la diligencia de inspección efectuada por el personal de la Secretaría Técnica, no se verificó el defecto alegado por los señores Barco.
70. En virtud de los argumentos expuestos, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA por infracción al artículo 8° del TUO, en la medida de haberse acreditado que la empresa denunciada no ha entregado a los denunciantes un inmueble con defectos referidos a las medidas de los marcos de las puertas colocadas en los dormitorios y los baños, o que las mismas se encuentren descuadradas evidenciando aberturas.
- (xi) *Sobre el hecho referido a que no se ha colocado el zócalo de 10 cm. correspondiente, sólo se ha instalado un listón de madera de 1cm.*
71. Los señores Barco indicaron en su escrito de denuncia que en todo el departamento se había colocado un listón de madera de aproximadamente 1 centímetro, omitiendo colocar el zócalo que correspondía.
72. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente, se desprende que si bien en la diligencia de inspección se verificó que todo el departamento de los denunciantes no contaba con zócalo, no se ha ofrecido

medio probatorio alguno que permita acreditar que LA CONSTRUCTORA ofreció colocar zócalo en todo el departamento de los denunciantes.

73. En ese sentido, los denunciantes no han logrado acreditar la justificación a las expectativas que motivaron la interposición de su denuncia en cuanto a este extremo, lo cual habría ocurrido si se hubiera presentado algún documento y/o medio probatorio en el que se acredite que todas las habitaciones del inmueble debían contar con zócalo.
74. Por consiguiente, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA por infracción al artículo 8º del TUO, en la medida de no haber quedado acreditado que la empresa denunciada tenga responsabilidad administrativa por no haber colocado zócalo de 10 centímetros en el departamento de los denunciantes.
 - (xii) *Sobre el hecho referido a que la puerta del closet del dormitorio principal tiene orificios, los que han sido cubiertos con pintura.*
75. Los señores Barco indicaron en su escrito de denuncia que la puerta del closet del dormitorio principal tenía orificios, los cuales habían sido recubiertos con pintura; sin embargo, al pasar los meses pudieron verificar la falla, siendo que lo que en apariencia había ocurrido era que equivocaron las perforaciones y trataron de disimularlo, por lo que solicitaban el cambio de puertas del closet.
76. Con relación a este punto, LA CONSTRUCTORA indicó en su escrito de absolución de observaciones al acta de inspección, que el desperfecto se habría presentado con posterioridad a la recepción del departamento y que los agujeros señalados eran de taladro, por lo que consideraban que el referido defecto había sido generado por la propia denunciante para justificar su denuncia.
77. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente, se tiene el acta de inspección de fecha 26 de junio de 2012, en la que el personal de la Secretaría Técnica verificó que en el closet de uno de los dormitorios se presentaban dos pequeñas imperfecciones en una de las puertas.
78. No obstante lo indicado, obra en el expediente el Acta de Entrega y Recepción, de fecha 18 de julio de 2009, de la que se desprende que los señores Barco recibieron a su entera satisfacción el inmueble adquirido y con todos los acabados de acuerdo a lo estipulado en el contrato de compra venta.
79. Dicho esto, la Comisión considera que, en la medida que los denunciantes declararon que al momento de su recepción, tanto el inmueble como sus acabados fueron recibidos a su entera conformidad, sin presentar observaciones relacionadas con el hecho denunciado, lo indicado por estos en su denuncia no genera verosimilitud de la existencia de responsabilidad administrativa por parte de LA CONSTRUCTORA al respecto, más aún si se considera que, como se pudo verificar en la diligencia de inspección, los orificios a que se hace referencia en la denuncia habrían sido realizados con el

uso de un taladro, lo que convierte a los mismos en defectos fácilmente perceptibles.

80. Por los argumentos indicados, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada por los señores Barco contra LA CONSTRUCTORA por infracción al artículo 8º del TUO, en la medida de no haberse acreditado que la empresa denunciada haya entregado a los denunciantes el closet del dormitorio principal de su departamento con orificios cubiertos por pintura.

Sobre la medida correctiva

81. El artículo 42º del TUO establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
82. El artículo 3º de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto⁴.

⁴ **LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42º DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 3º.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

DECRETO SUPREMO N° 039-2000-ITINCI È TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 716 È LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 42º.- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso o destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- d) Reposición y reparación de productos;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
- i) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servia: contratado;
- j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
- k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o

83. Los denunciantes solicitaron a la Comisión que ordene a la empresa denunciada la instalación de una nueva puerta principal de madera compacta; que efectúe el tarrajeo de la pared del comedor (lado derecho) y dormitorio (lado izquierdo); que cambie las tres puertas de los dormitorios y las dos puertas de los baños por unas que correspondan a sus medidas; que instale zócalo en todo el departamento; y, que efectúe el cambio de las puertas del closet del dormitorio principal.
84. Luego de haber efectuado el análisis de los hechos denunciados por los señores Barco, la Comisión ha verificado la existencia de responsabilidad administrativa por parte de LA CONSTRUCTORA en los hechos denunciados consistentes en que el referido proveedor no habría cumplido con ejecutar idóneamente el inmueble materia de denuncia, en la medida que el mismo presentó defectos tales como: inexistencia de tarrajeo en las paredes . tabiquería, únicamente solaqueado; los marcos de las puertas son defectuosos; y, la puerta principal de ingreso no tenía dintel, habiéndose colocado en su reemplazo una plancha contraplacada.
85. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera que corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas por los denunciantes, consistentes en el cambio de puertas de los dormitorios y baños, la instalación de zócalo en todo el departamento y el cambio de las puertas del closet del dormitorio principal; en la medida que las pretensiones relacionadas con dichas medidas correctivas han sido declaradas infundadas.
86. En cuanto a las pretensiones que han sido declaradas fundadas, y con la finalidad de revertir los efectos de la conducta infractora, la Comisión considera que corresponde ordenar a LA CONSTRUCTORA que en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir de la recepción de la presente resolución, cumpla con:
- Tarrajar las paredes de todo el departamento de los denunciantes y entregarlas en condiciones óptimas, debidamente pintadas de acuerdo a lo ofrecido contractualmente.
 - Reparar y, de ser necesario, cambiar los marcos de las puertas del departamento de los denunciantes, colocándolos adecuadamente a fin de que cierren correctamente y no presenten aberturas.
 - Instalar una nueva puerta principal en el inmueble de los denunciantes, debiendo colocar una de iguales características a la que se encuentra instalada actualmente, pero que la misma así como los marcos, dinteles y otras partes, sean en su totalidad de la misma madera.
87. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, los denunciantes deberán remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el Artículo 125° del Código

montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el Artículo 45 de este Decreto Legislativo

de Protección y Defensa del Consumidor⁵, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción⁶.

88. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el Artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁷.

Graduación de la sanción

89. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el TUO, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
90. El artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁸.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(õ) 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. (õ)

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- 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). 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.

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras
(õ)
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

⁸ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, ARTÍCULO INCORPORADO POR EL ARTÍCULO 12° DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1045**
Artículo 41° - A.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:
a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
b. La probabilidad de detección de la infracción;
c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión

91. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 se estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer⁹. En ese sentido, para graduarse la sanción debe considerarse lo siguiente:

Beneficio ilícito:

92. Sobre el particular, el beneficio obtenido por LA CONSTRUCTORA se encuentra referido:
- (i) Al ahorro obtenido como producto no haber cumplido con efectuar el tarrajeo en las paredes . tabiquería del inmueble materia de denuncia, trayendo como consecuencia que los señores Barco no puedan disfrutar adecuadamente de su propiedad, en la medida que la empresa

⁹ Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer-

- denunciada no cumplió con sus obligaciones de acuerdo al estándar del mercado;
- (ii) al ahorro obtenido por no haber colocado marcos idóneos en las puertas del departamento de los denunciados, lo que trajo como consecuencia que los denunciados no puedan disfrutar adecuadamente de su propiedad, al recibir un inmueble fuera del estándar del mercado;
 - (iii) al ahorro obtenido como producto de no haber entregado a los denunciados puertas fabricadas por un solo material, lo que afectó el derecho de los denunciados de disfrutar adecuadamente de su propiedad.
93. En ese mismo sentido, se debe valorar como beneficio ilícito el daño ocasionado a los denunciados, quienes vieron limitado su derecho de propiedad, al no haber podido hacer uso de todas las atribuciones que la ley otorga respecto de sus bienes, viendo limitado su derecho de disfrute por la existencia de los mencionados desperfectos
94. Asimismo, a efectos de imponer la sanción por los defectos indicados, se debe considerar el daño generado por LA CONSTRUCTORA al mercado, en la medida que los consumidores de productos y servicios inmobiliarios podrían presumir válidamente que todas las empresas de dicho sector económico no cumplen a cabalidad las prestaciones ofrecidas a los consumidores.
95. En virtud de los argumentos expuestos y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer a la empresa denunciada por cada una de las infracciones cometidas, las siguientes sanciones:

Hecho infractor	Multa aplicada a LA CONSTRUCTORA
<i>Por no haber efectuado el tarrajeo en las paredes . tabiquería del inmueble materia de denuncia</i>	3 UIT
<i>Por haber colocado marcos defectuosos en las puertas del inmueble</i>	1 UIT
<i>Por haber colocado un dintel de material distinto al de la puerta principal</i>	1 UIT
TOTAL	5 UIT

Multa Final

96. Sumando las sanciones individuales verificadas para cada tipo de infracción, la Comisión considera que debe sancionarse a LA CONSTRUCTORA con una multa final ascendente a CINCO (5) Unidades Impositivas Tributarias.

Sobre las costas y costos del procedimiento

97. El Artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el

¹⁰ LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciantes o el INDECOPI.

98. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones administrativas cometidas por LA CONSTRUCTORA, este Colegiado considera que corresponde ordenarle el pago las costas y los costos del procedimiento. En consecuencia, la empresa denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 35,50¹¹.
99. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

Sobre el pago de la pericia realizada de oficio

100. El artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807¹² dispone que en la resolución final se deberá determinar si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.
101. Mediante Resolución N° 10 de fecha 19 de diciembre de 2012, la Secretaría Técnica informó a las partes que el costo de la pericia sería asumido inicialmente por el INDECOPI pero debía ser reembolsado por la parte vencida designada mediante Resolución Final. Asimismo, mediante la referida Resolución la Secretaría Técnica informó a las partes sobre la designación del Ingeniero Civil Alejandro Manuel Burga Ortiz como perito, así como que el costo de la pericia ascendía a S/. 3 500,00, de acuerdo a la carta de fecha 18 de diciembre de 2012, que remitiera el perito.
102. En ese sentido, y dado que se ha acreditado la existencia de responsabilidad administrativa por parte de LA CONSTRUCTORA, corresponde ordenarle que cumpla con devolver al INDECOPI el valor de la pericia de oficio practicada, la misma que ascendió a un costo de S/. 3 500,00. Dicha cantidad deberá ser cancelada en el plazo no mayor a 5 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807; LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 39°.- Los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor Freddie Gonzalo Barco Cervantes y la señora Jenny Adriana Barco Cervantes en contra de Constructora e Inmobiliaria Quifar S.A.C. por infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la empresa denunciada no cumplió ejecutar de manera idónea la obra de propiedad de los denunciantes, puesto que la misma presenta desperfectos tales como:

- (i) Inexistencia de tarrajeo en las paredes, tabiquería.
- (ii) Marcos defectuosos en las puertas.
- (iii) Ausencia de dintel en la puerta principal, siendo que en su reemplazo se ha colocado una plancha contraplacada.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Freddie Gonzalo Barco Cervantes y la señora Jenny Adriana Barco Cervantes en contra de Constructora e Inmobiliaria Quifar S.A.C. por infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya incumplido con su deber de ejecutar de manera idónea la obra de propiedad de los denunciantes, ello respecto de los siguientes desperfectos:

- (i) Las paredes que dividen los ambientes o tabiquería de ladrillo no se encuentran confinadas con columnas que separen su comportamiento sísmico de las placas del edificio.
- (ii) Los muros no se encuentran amarrados con varillas horizontales a las columnas.
- (iii) No existe contrazócalo de madera en los muros de los dormitorios.
- (iv) Las láminas de madera tipo vinil colocadas en los pisos principales no se han instalado sobre un contrapiso a nivel y llano sino sobre una losa de techo aligerado.
- (v) En la zona de ubicación del lavadero de la cocina no se han colocado mayólicas.
- (vi) La madera de los marcos de las puertas no es tratada por lo que se dilata y contrae de acuerdo al clima.
- (vii) Los marcos de las puertas de los tres dormitorios y dos baños no tienen las medidas correctas y están descuadrados, lo que se evidencia en una abertura de hasta 1 cm., defecto que ha pretendido ser subsanado colocando yeso.
- (viii) No se ha colocado zócalo de 10 cm., sólo se ha instalado un listón de madera de 1 cm.
- (ix) La puerta del closet del dormitorio principal tiene orificios, los que han sido cubiertos con pintura.

TERCERO: ordenar a Constructora e Inmobiliaria Quifar S.A.C. para que, en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir de la recepción de la presente resolución, cumpla con:

- (i) Tarrajar las paredes de todo el departamento de los denunciantes y entregarlas en condiciones óptimas, debidamente pintadas de acuerdo a lo ofrecido contractualmente.
- (ii) Reparar y, de ser necesario, cambiar los marcos de las puertas del departamento de los denunciantes, colocándolos adecuadamente a fin de que cierren correctamente y no presenten aberturas.
- (iii) Instalar una nueva puerta principal en el inmueble de los denunciantes, debiendo colocar una de iguales características a la que se encuentra instalada actualmente, pero que la misma así como los marcos, dinteles y otras partes, sean en su totalidad de la misma madera.

CUARTO: sancionar a Constructora e Inmobiliaria Quifar S.A.C. con una multa de CINCO (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

QUINTO: disponer la inscripción de Constructora e Inmobiliaria Quifar S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁴.

SEXTO: ordenar a Constructora e Inmobiliaria Quifar S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 35,50 y los costos incurridos por el señor Freddie Gonzalo Barco Cervantes y la señora Jenny Adriana Barco Cervantes durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de los denunciantes de solicitar la liquidación de las costas y los costos una vez concluida la instancia administrativa.

SÉPTIMO: ordenar a Constructora e Inmobiliaria Quifar S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al INDECOPI el valor de la pericia de oficio, cuyo monto asciende a S/. 3 500,00.

OCTAVO: 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

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

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 apelación¹⁵. 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 consentida¹⁶.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Sr. Javier Cavero Ë Egúsquiza Zariquiey.

VICTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

¹⁵ **LEY 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.+

¹⁶ **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.