

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : IVO CASTILLO VÁSQUEZ  
**DENUNCIADA** : BALL ASOCIADOS S.A.C.  
**MATERIA** : IDONEIDAD DEL SERVICIO  
INMUEBLES  
DEMORA EN LA ENTREGA  
**ACTIVIDAD** : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia al haber quedado acreditado que Ball Asociados S.A.C. no entregó al denunciante el departamento y el estacionamiento adquiridos en el plazo establecido contractualmente.*

**SANCIÓN:** 7 UIT

Lima, 10 de marzo de 2011

## ANTECEDENTES

1. El 3 de junio de 2009, el señor Ivo Castillo Vásquez (en adelante, el señor Castillo) denunció a Ball Asociados S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, la Constructora) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur (en adelante, la Comisión) por infracción del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor<sup>2</sup>. Como sustento de su denuncia, el señor Castillo manifestó lo siguiente:
  - (i) El 12 de agosto de 2008 celebró un contrato de compraventa de bien futuro con la denunciada. Mediante dicho contrato la Constructora se obligó a entregarle el Departamento 201 y el Estacionamiento 1 del Edificio Parque Villena ubicado en Calle General Córdova N° 426, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima<sup>3</sup>, pactando como plazo máximo el 30 de diciembre de 2008;
  - (ii) la Constructora no entregó los inmuebles en el plazo establecido contractualmente y cumplió recién con dicha obligación el 31 de marzo de 2009;

<sup>1</sup> Identificado con RUC 20514229458 y con domicilio en Jirón Mendiburo 629, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima.

<sup>2</sup> Cuyo texto y sus modificatorias hasta el 30 de enero de 2009 se encuentran comprendidos en el Decreto Supremo 006-2009-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

<sup>3</sup> Dichos bienes inmuebles fueron adquiridos por la suma de S/. 205 000,00.

- (iii) la denunciada realizó modificaciones al inmueble sin contar con la aprobación previa del precio de las mismas;
  - (iv) tras la entrega de los inmuebles advirtió que presentaban los siguientes desperfectos: (a) las puertas no estaban pintadas; (b) las cañerías no tenían tapas; (c) los inodoros no estaban adecuadamente instalados; (d) el intercomunicador se encontraba inoperativo; (e) el piso presentaba fisuras; y, (f) la tubería estaba instalada en forma defectuosa; y,
  - (v) la Constructora le solicitó el pago de una suma ascendente a US\$ 700,00 adicionales a la pactada como precio del bien inmueble por concepto de acabados.
2. En sus descargos, la Constructora señaló lo siguiente:
- (i) Al suscribir el acta de entrega de los bienes inmuebles, el denunciante no registró en dicho documento ninguna observación;
  - (ii) las modificaciones a los bienes inmuebles se pusieron a conocimiento del denunciante;
  - (iii) el denunciante negó el acceso al personal dispuesto para efectuar la reparación de las tuberías; y,
  - (iv) se dispuso a reparar los defectos en el piso y las paredes, sin embargo, el denunciante solicitó que se empleen materiales distintos.
3. Mediante Resolución 1131-2010/CPC del 3 de mayo de 2010, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en los extremos referidos a:
    - (a) incumplir con entregar los bienes inmuebles en el plazo pactado;
    - (b) realizar modificaciones a los inmuebles sin que el denunciante haya aprobado previamente el precio de las mismas;
    - (c) entregar los inmuebles con los siguientes desperfectos:
      - las puertas no estaban pintadas;
      - las cañerías no tenían tapas;
      - los inodoros no estaban adecuadamente instalados;
      - el intercomunicador se encontraba inoperativo;
      - el piso presentaba fisuras; y,
      - la tubería estaba instalada en forma defectuosa.
    - d) solicitar el pago de una suma adicional a la pactada como precio del inmueble por concepto de acabados;
  - (ii) ordenó a la Constructora como medida correctiva que en el plazo de diez (10) días hábiles de notificada la resolución cumpla con subsanar las fisuras en el departamento; y,
  - (iii) sancionó a la Constructora con 9 UIT así como la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.

4. El 21 de mayo de 2010, la Constructora apeló la citada resolución señalando lo siguiente:
  - (i) El denunciante suscribió el acta de entrega de los inmuebles sin haber consignado observaciones, lo que demuestra su conformidad con la fecha de entrega, la cual varió debido a que se efectuaron modificaciones a los inmuebles;
  - (ii) la suma ascendente a US\$ 700,00 que le fue cancelada a la entrega del departamento correspondía al saldo del precio acordado por el inmueble adquirido; y,
  - (iii) cuestionó la graduación de la sanción efectuada por la Comisión, señalando que no aplicó adecuadamente el criterio relativo al beneficio ilícito esperado.
  
5. Cabe precisar que la Constructora en su apelación únicamente ha cuestionado los extremos de la resolución de primera instancia relativos a: (i) incumplir con la entrega del inmueble en el plazo pactado; y, (ii) solicitar el pago de una suma adicional a la pactada por concepto de acabados. Por lo tanto, los extremos no apelados han quedado consentidos<sup>4</sup>.

## ANÁLISIS

6. El artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor<sup>5</sup> establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios y productos que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
  
7. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el

---

<sup>4</sup> Han quedado consentidos los siguientes extremos:

- (i) Por el que se declara fundada la denuncia por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor respecto a realizar modificaciones a los inmuebles sin que el denunciante haya aprobado previamente el precio de las mismas; y,
- (ii) por el que se declara fundada la denuncia por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor por entregar los inmuebles con los siguientes desperfectos: (a) las puertas no estaban pintadas; (b) las cañerías no tenían tapas; (c) los inodoros no estaban adecuadamente instalados; (d) el intercomunicador se encontraba inoperativo; (e) el piso presentaba fisuras; y, (f) la tubería estaba instalada en forma defectuosa.

<sup>5</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 716. 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.

servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

8. Atendiendo a lo señalado, corresponde evaluar si la Constructora cumplió con el deber de idoneidad respecto de los hechos determinados como infracción por la resolución apelada.
  - (i) Entrega del inmueble en el plazo pactado
9. La finalidad de pactar contractualmente la fecha de entrega de un bien inmueble es limitar el tiempo que el proveedor tiene para realizar las acciones pertinentes para la construcción, saneamiento y entrega del bien.
10. En el expediente obra copia de la minuta del contrato celebrado por las partes el 12 de agosto de 2008, cuyo objeto era la compraventa de un departamento y un estacionamiento. En dicho contrato se estipuló como fecha máxima para la entrega de los bienes el 30 de diciembre de 2008, tal como se advierte de la cláusula citada a continuación<sup>6</sup>:

El área exacta de los inmuebles y sus medidas serán las que consten en las escrituras de Declaratoria de Fábrica, Independización y Reglamento de la Propiedad Horizontal que **LOS VENEDORES** se comprometen otorgar a favor de **EL COMPRADOR** en un plazo no mayor de noventa a ciento veinte días contados a partir de la entrega física de los inmuebles apto para habitar, con todos los servicios básicos, ascensores y áreas comunes totalmente terminadas y acabadas que se realizará a más tardar el 30 de Diciembre del 2008, con la correspondiente suscripción del acta de entrega.

11. En su apelación la Constructora sostuvo que el denunciante suscribió el acta de entrega de los inmuebles el 31 de marzo de 2009 sin haber consignado observaciones, lo que demuestra su conformidad con la fecha de entrega, la cual varió debido a que se efectuaron modificaciones a los inmuebles.
12. Cabe precisar que pese a haber suscrito el acta de entrega de los bienes inmuebles a efecto de tomar posesión sobre los mismos el señor Castillo se encontraba facultado para plantear una denuncia contra la Constructora en tanto considere que la demora en la entrega por si misma constituye una infracción del ordenamiento tuitivo de protección al consumidor.
13. Pese a que la Constructora señaló que la fecha de entrega de los inmuebles fue variada en tanto el consumidor solicitó que se efectúen remodelaciones al

<sup>6</sup> Ver minuta del contrato de compraventa que obra a fojas 33 del expediente.

inmueble, en el presente caso no ha quedado acreditado que las partes hayan consentido establecer una prórroga del plazo para el cumplimiento de la obligación de entrega.

14. Para la Constructora la situación descrita constituye una causal de caso fortuito y/o fuerza mayor que la exime de responsabilidad por los hechos denunciados.
15. Los supuestos de caso fortuito y de fuerza mayor, definidos por el artículo 1315° del Código Civil<sup>7</sup>, constituyen circunstancias que eximen de responsabilidad al proveedor por los defectos que se puedan presentar en la prestación de bienes o servicios. En ambos casos, se requiere acreditar la existencia de eventos extraordinarios, imprevisibles e irresistibles y que, por lo tanto, no pueden ser controlados por el obligado a ejecutar una prestación.
16. El punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad a un proveedor es la probanza de un evento determinado que tenga una característica de exterioridad respecto a él.
17. La Constructora ha señalado concretamente que la decisión del denunciante de modificar el departamento impidió que cumpliera con su obligación en el plazo establecido en el contrato de compraventa. Por su parte, el denunciante ha establecido que no admitió que se produzca una prórroga en la entrega de los inmuebles y que, por el contrario, solicitó que ésta se lleve a cabo.
18. Contrariamente a lo señalado por la Constructora sobre el carácter imprevisible que tendría la ejecución de las modificaciones en el departamento del señor Castillo, debe indicarse que como proveedora del bien, dicha empresa tenía conocimiento sobre el tiempo que podría demorar la ejecución de modificaciones, debido a que su actividad se encuentra relacionada con el desarrollo de proyectos inmobiliarios. En tal sentido, de haber considerado que las modificaciones requeridas por el denunciante requerían un plazo adicional al establecido para la entrega del bien debió acordarse una prórroga del plazo pactado.
19. No habiéndose acreditado que el incumplimiento en la entrega del inmueble se produjo por un supuesto de caso fortuito y/o fuerza mayor en los términos establecidos por el Código Civil, debe desestimarse este extremo de la apelación interpuesta por la referida empresa.

<sup>7</sup>

**CÓDIGO CIVIL. Artículo 1315°.-** Caso fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

20. Un consumidor que adquiere bienes inmuebles esperaría que el proveedor cumpliría con todas las obligaciones asumidas en el contrato, siendo una de ellas, entregar el inmueble en la fecha acordada. Sin embargo, en el presente procedimiento se ha acreditado que la Constructora retrasó la entrega del inmueble, sin que la empresa denunciada haya acreditado que dicho cumplimiento defectuoso se haya debido a caso fortuito o fuerza mayor.
  21. En este punto, es importante precisar que la denunciada no puede trasladar a los consumidores las externalidades negativas –la demora en la culminación de las obras– derivadas de problemas surgidos por su falta de previsión. En efecto, debió prever cuál sería el plazo adecuado para cumplir con efectuar las obras solicitadas por el denunciante y debió adoptar todas las medidas necesarias para evitar o reducir cualquier inconveniente en la entrega del departamento en la fecha pactada. En consecuencia, resulta justificada la expectativa que el señor Castillo se generó respecto de que la entrega de su departamento se efectuaría como plazo máximo, el 30 de diciembre de 2008.
  22. Por consiguiente, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Constructora por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor al haberse acreditado que no se entregaron los bienes inmuebles al denunciante en el plazo pactado.
- (ii) Cobro de una suma adicional a la pactada
23. En su apelación, la Constructora manifestó que la suma ascendente a US\$ 700,00 que le fue cancelada por el señor Castillo a la entrega del departamento correspondía al saldo del precio acordado por el inmueble adquirido y no a una suma adicional a la pactada.
  24. De conformidad con lo prescrito en los artículos 162° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>8</sup> y 196° del Código Procesal Civil<sup>9</sup>, la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
  25. Pese a que el señor Castillo ha afirmado que la Constructora le cobró una suma ascendente a US\$ 700,00 en forma adicional al precio pactado por el inmueble adquirido, la Sala considera que no ha cumplido con presentar

<sup>8</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba.**

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>9</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.-** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

medios probatorios que acrediten que se produjo el referido cobro por un concepto distinto al precio del inmueble.

26. Por el contrario, de la revisión del acta de entrega de los inmuebles se advierte que la suma ascendente a US\$ 700,00, cancelada el 31 de marzo de 2009, corresponde a un saldo pendiente de pago del precio pactado de los inmuebles, tal como se aprecia de la parte pertinente del documento que se cita a continuación:

a quedado un saldo de USD\$. 700.00 dólares, a favor de BALL ASOCIADOS S.A.C., que el comprador en este acto cancela en efectivo, y que BALL ASOCIADOS S.A.C. recibe a su conformidad y a la firma de la presente acta.

27. Por lo antes expuesto, corresponde revocar la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Constructora por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor; y modificándola, declararla infundada, al no haberse acreditado que la Constructora haya solicitado el pago de una suma adicional a la pactada por concepto de acabados.

#### Graduación de la sanción

28. El artículo 41-A° de la Ley de Protección al Consumidor establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 41°.-** Las infracciones a la presente Ley serán calificadas y sancionadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta veinte (20) UIT;
  - b. Infracciones graves, con una multa de hasta cien (100) UIT;
  - c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta trescientas (300) UIT.
- (...)

**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.

29. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
30. A efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley de Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad<sup>11</sup>, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones.
31. Con relación a este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión<sup>12</sup>. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones, de lo contrario, los administrados recibirían el mensaje de que, aún en caso que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción administrativa, razón por la que podrían optar por cometer la infracción.
32. En su apelación, la Constructora cuestionó la graduación de la sanción efectuada por la Comisión, señalando que no aplicó adecuadamente el criterio relativo al beneficio ilícito esperado.
33. Al respecto, cabe considerar que la Comisión graduó la sanción tomando en cuenta que la denunciada obtuvo un beneficio ilícito al no haber efectuado los

---

<sup>11</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

**3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e. El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<sup>12</sup> **MORÓN, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley del procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica, 2006. p. 627. *"Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma"*.

gastos necesarios para entregar los inmuebles al señor Castillo en el plazo pactado.

34. Esta Sala comparte el análisis efectuado por la Comisión para la determinación de la graduación de la sanción impuesta en el presente caso, por lo que acoge sus argumentos<sup>13</sup> y desestima el argumento de defensa presentado por la Constructora.
35. Considerando que en la presente resolución se ha revocado el extremo que declaraba fundada la denuncia por solicitar el pago de una suma adicional a la pactada, el cual fue sancionado por la Comisión con una multa 2 UIT, corresponde revocar la resolución apelada en cuanto a imponer a la Constructora una multa de 9 UIT; y modificándola, establecerle una sanción de 7 UIT.

#### Pago de costas y costos

36. Finalmente, teniendo en cuenta que en el presente caso la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto de la pertinencia de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, corresponde confirmar dicho extremo de la resolución apelada por resultar accesorio al pronunciamiento sustantivo.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 1131-2010/CPC de 3 de mayo de 2010, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada por el señor Ivo Castillo Vásquez contra Ball Asociados S.A.C. por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor por no haber entregado al denunciante el departamento y el estacionamiento adquiridos en el plazo establecido contractualmente.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 1131-2010/CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor; y modificándola, declararla infundada, al no haber quedado

---

<sup>13</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**

- 6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.
- 6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.
- 6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

acreditado que la denunciada solicitó el pago de una suma adicional a la pactada por concepto de acabados.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 1131-2010/CPC, en el extremo que sancionó a Ball Asociados S.A.C. con una multa de 9 UIT; y modificándola, sancionarla con 7 UIT.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 1131-2010/CPC en el extremo en el que condenó a Ball Asociados S.A.C. al pago de costas y costos del procedimiento.

***Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Oscar Darío Arrús Olivera, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.***

**CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ**  
Presidente