



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA  
GARCIA VARGAS Javier Eduardo  
Raymundo FAU 20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 19.05.2021 15:24:16 -05:00

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0996-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0398-2019/CPC-INDECOPI-AQP

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTES** : FLORENCIO QUEQUE HUANCA  
CELIA PARI CHOQUEHUANCA  
**DENUNCIADA** : B&G CONSULTORES INMOBILIARIOS S.A.C.  
**MATERIA** : DEBER DE INFORMACIÓN  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca contra B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C., por presunta infracción del artículo 78° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por cuanto quedó acreditado que no era obligación de dicho proveedor entregar a los denunciantes copia de los planos del bien inmueble.*

*De otro lado, se confirma la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca contra B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C., por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que dicha denunciada no brindó información relevante, clara y transparente respecto al inmueble adquirido, consistente en la falta de instalación del servicio de desagüe en dicho bien.*

**SANCIÓN: 1 UIT**

Lima, 5 de mayo de 2021

## ANTECEDENTES

1. El 5 de diciembre de 2019, los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca (en adelante, los señores Queque y Pari) interpusieron una denuncia contra B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, B&G Consultores) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), señalando lo siguiente:

<sup>1</sup> RUC: 20455836787. Domicilio fiscal en avenida Bolognesi 343, urbanización Las Retamas, Arequipa – Arequipa - Yanahuara, según la información obtenida en [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)



- (i) El 6 de noviembre de 2017, suscribieron un Contrato de Reserva con B&G Consultores, con la finalidad de comprar el inmueble ubicado en Umacollo callejón Loreto, distrito, provincia de Arequipa, entregando la suma de US\$ 10 000,00;
  - (ii) posteriormente, el 7 de diciembre de 2017, se suscribió el Contrato de Compraventa con las vendedoras del bien inmueble;
  - (iii) una vez estando en el inmueble y al hacer los trámites para el cambio de titularidad de los servicios públicos, se percató de que el Contrato de Suministro 0187613 del inmueble, sólo contaba con el servicio de agua más no tenía el servicio de desagüe;
  - (iv) al adquirir el inmueble nunca se les informó que no se había conectado el servicio de desagüe, ello trajo como consecuencia que realizaran gastos para instalar y mantener un biodigestor;
  - (v) la denunciada no contaba con el número de registro o autorización para actuar como agente inmobiliario; y,
  - (vi) B&G Consultores no les entregó copia de los planos.
2. Mediante Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP del 22 de octubre de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró improcedente la denuncia interpuesta por los señores Queque y Pari contra B&G Consultores, por carecer de interés para obrar, en el extremo referido en que la denunciada no habría brindado un servicio idóneo de intermediación inmobiliaria a los consumidores ya que no contaban con el número de registro o autorización para actuar como agentes inmobiliarios;
  - (ii) declaró improcedente la denuncia interpuesta contra B&G Consultores, por carecer de interés para obrar, en el extremo referido en que la denunciada no habría brindado información mínima a los denunciantes puesto que no les entregó copia de los planos de los servicios ni de ningún plano;
  - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra B&G Consultores, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, tras considerar acreditado que dicha denunciada no brindó información relevante, clara y transparente a los consumidores respecto al bien inmueble adquirido, en tanto no les informó que no se había instalado el servicio de desagüe; sancionándola con una multa de 2 UIT;
  - (iv) denegó las medidas correctivas solicitadas por los consumidores;
  - (v) condenó a B&G Consultores al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
  - (vi) dispuso la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS), una vez que la resolución quedara firme en sede administrativa.



3. El 24 de noviembre de 2020, la B&G Consultores presentó recurso de apelación contra la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), indicando principalmente lo siguiente:

Sobre la nulidad de las Resoluciones 1 y 3, y Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP

- (i) Se debía declarar la nulidad de las Resoluciones 1 del 6 de enero de 2020 (resolución de imputación de cargos), 3 del 25 de agosto de 2020 (resolución que integró la segunda y tercera imputación) y 0459-2020/INDECOPI-AQP del 22 de octubre de 2020, alegando que la autoridad administrativa no contempló ni describió los hechos mencionados en las últimas imputaciones, por lo que se afectó gravemente su derecho de defensa y el Principio del Debido Procedimiento;
- (ii) la forma en cómo la autoridad administrativa integró y plasmó la segunda y tercera imputación no era la forma correcta de atribuir responsabilidad a su representada;
- (iii) no existía ningún concepto por esclarecer o interpretar de la Resolución 1, por lo contrario, se presentaron nuevas imputaciones que merecían ser materializadas en una nueva resolución de imputación de cargos y no a través de la figura de integración;

Sobre la presunta vulneración a los Principios *Non bis in ídem* y Debido Procedimiento

- (iv) se habían vulnerado los Principios de *Non bis in ídem* y Debido Procedimiento, en tanto que las imputaciones efectuadas por la autoridad administrativa: (a) versaban sobre una presunta infracción al deber de información por parte de su representada principalmente por el hecho que éste no habría informado a los denunciantes sobre la ausencia del servicio de desagüe en el bien inmueble objeto de denuncia; y, (b) pretendían defender y resguardar el supuesto derecho de información de los consumidores;
- (v) no sólo existían tres (3) imputaciones similares por una misma infracción, sino que además éstas contenían una calificación legal distinta a pesar de tratarse de una misma infracción;
- (vi) en la segunda imputación la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica) no cumplió con precisar la ubicación ni las características específicas del bien inmueble materia de denuncia que presuntamente no se habría informado a los denunciantes;
- (vii) en la tercera imputación no se especificó qué tipo de información estaría obligada a brindar su representada y sobre qué bien o servicio recaía



dicha obligación de información;

#### Sobre la infracción al deber de información

- (viii) la conducta infractora materia de análisis en el presente extremo se encontraba prescrita, en la medida que, conforme se entendía de lo consignado en la resolución de imputación de cargos efectuada por la autoridad administrativa, presuntamente su representada no habría brindado la referida información a los consumidores al momento de la suscripción del Contrato de Reserva, esto es, el 7 de noviembre de 2017, plazo que finalmente culminó el 7 de noviembre de 2019; sin embargo, los consumidores interpusieron su denuncia el 5 de diciembre de 2019;
  - (ix) se debía declarar infundada la denuncia al ser únicamente un agente inmobiliario intermediario;
  - (x) el vendedor era el responsable de comunicar al agente inmobiliario toda la información relevante de su propiedad a fin de que este último traslade toda la información a los futuros compradores, por lo que no podría cumplir correctamente con su deber de advertir al comprador sobre las características o defectos de un bien inmueble sin tener previamente a su disposición, la información y documentación por parte del propietario del bien que le permita informar adecuadamente al comprador;
  - (xi) se debía considerar que en anteriores pronunciamientos la autoridad administrativa sancionó a promotores y/o constructores inmobiliarios - proveedores distintos a un agente de intermediación inmobiliaria que tenían mayor responsabilidad en la entrega de información al consumidor- con multas que variaban entre 2 UIT y amonestación, por infracción al deber de información.
4. Mediante Proveído 1 del 3 de marzo de 2021, la Secretaría Técnica de la Sala informó a las partes que el expediente fue elevado a esta instancia, asimismo, puso en conocimiento de los denunciados el recurso de apelación interpuesto por B&G Consultores, informándoles que tenían un plazo de cinco (5) días hábiles para adherirse al mencionado recurso, a fin de cuestionar los extremos de la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP que les resultaban desfavorables.
5. El 12 de marzo de 2021, los señores Queque y Pari presentaron un escrito ante la Sala cuestionando los extremos de la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP que les resultaron desfavorables descritos en los numerales (ii) y (iv) del párrafo 2 de la presente resolución, señalando lo siguiente:



- (i) Lo primero que esperaba un comprador al adquirir un inmueble era recibirlo con las características ofrecidas y con la información mínima necesaria para adoptar una adecuada elección de consumo;
  - (ii) al no contar con los planos previstos, incurrieron en gastos extras para poder administrar de mejor manera su predio;
  - (iii) con la finalidad de poder habitar el bien, fue necesario instalar (como solución inmediata más no definitiva) un biodigestor para que cumpla con las funciones sucedáneas de desagüe, con la finalidad de mitigar las consecuencias de no haber sido correcta y transparentemente informados sobre el estado de los servicios del bien inmueble.
6. Ante ello, la Sala emitió la Resolución 0832-2021/SPC-INDECOPI de fecha 14 de abril de 2021, mediante la cual concedió la adhesión a la apelación formulada por los denunciados en los extremos antes referidos.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

- I- Sobre la nulidad de las Resoluciones 1 y 3, y Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP
7. En su apelación, B&G Consultores solicitó que se declare la nulidad de las Resoluciones 1 del 6 de enero de 2020 (resolución de imputación de cargos), 3 del 25 de agosto de 2020 (resolución que integró la segunda y tercera imputación) y 0459-2020/INDECOPI-AQP del 22 de octubre de 2020, alegando que la autoridad administrativa no contempló ni describió los hechos mencionados en las últimas imputaciones, por lo que se afectó gravemente su derecho de defensa y el Principio del Debido Procedimiento. En efecto, sostuvo que la forma en cómo la autoridad administrativa integró y plasmó la segunda y tercera imputación no era la forma correcta de atribuir responsabilidad a su representada
  8. Al respecto, corresponde precisar que los señores Queque y Pari denunciaron que B&G Consultores: (i) no les informó que en el inmueble materia de denuncia no se había instalado el servicio de desagüe; (ii) no contaba con el número de registro o autorización para actuar como agente inmobiliario; y, (iii) no les entregó copia de los planos.
  9. Así, mediante Resolución 1, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta contra B&G Consultores y efectuó la siguiente imputación de cargos:



**“PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 5 de diciembre de 2019, presentada por la señora Carmen Cecilia Queque Pari en representación de Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca en contra de B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C., por presunta infracción al artículo 1° inciso 1.1. literal b), artículo 2°, inciso 2.1. del Código en tanto no habría brindado información relevante a los denunciantes respecto al inmueble ubicado en el pago de umacollo callejón Loreto, distrito, provincia de Arequipa, en tanto cuando se suscribió el contrato de reserva de fecha 6 de noviembre de 2017, no le informaron que en el inmueble no se había instalado el servicio de desagüe”. (Sic)

10. Posteriormente, el 18 de febrero de 2020, los denunciantes presentaron un escrito alegando que la primera instancia no había tomado en consideración todas las infracciones detalladas primigeniamente en su escrito de denuncia.
11. Ante ello, mediante Resolución 3, la Secretaría Técnica emitió el siguiente pronunciamiento:

“(…)

Al escrito de fecha 18 de febrero de 2020, integrar a la resolución 1 de fecha 6 de enero de 2020, a la parte resolutive, debiendo decir:

**SEGUNDO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 5 de diciembre de 2019, por presunta infracción al artículo 19° del Código en tanto que no habría brindado un servicio idóneo de intermediación inmobiliaria a los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca, toda vez que no le brindaron información clara y transparente respecto de las características del inmueble, siendo además que no contaban con el número de registro o autorización para actuar como agentes inmobiliarios.

**TERCERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 5 de diciembre de 2019, por presunta infracción al artículo 78° del Código, en tanto que no habrían brindado información mínima a los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca, en la etapa previa a la contratación y consignar dicha información en el contrato de compraventa respecto a los servicios públicos domiciliarios, puesto que no entregaron copia de los planos de los servicios ni de ningún plano”. (Sic)

12. Ahora bien, se advierte que la Resolución 3 (a través de la cual la primera instancia efectuó nuevas imputaciones de cargos en contra de la denunciada) fue debidamente notificada a B&G Consultores a su dirección electrónica ([melissa@zupanlegal.com](mailto:melissa@zupanlegal.com)) el 27 de agosto de 2020<sup>2</sup>, siendo que inclusive dicha denunciada presentó un escrito el 3 de setiembre de 2020<sup>3</sup>, esto es,

<sup>2</sup> En la foja 140 del expediente.

<sup>3</sup> De la foja 143 a 152 del expediente.



dentro del plazo de cinco (5) días hábiles otorgado por la Secretaría Técnica, efectuando sus descargos respecto a las referidas imputaciones.

13. En tal sentido, se observa que B&G Consultores, a lo largo del presente procedimiento, ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a las conductas imputadas en su contra, no observándose que se haya transgredido de modo alguno el Principio del Debido Procedimiento, por lo que no se advierte que la resolución apelada adolezca del vicio de nulidad alegado, analizado en este acápite.

#### Sobre la presunta vulneración a los Principios *Non bis in ídem* y Debido Procedimiento

14. En su recurso de apelación, B&G Consultores señaló que se habían vulnerado los Principios *Non bis in ídem* y Debido Procedimiento, en tanto que las imputaciones efectuadas por la autoridad administrativa: (a) versaban sobre una presunta infracción al deber de información por parte de su representada principalmente por el hecho que éste no habría informado a los denunciados sobre la ausencia del servicio de desagüe en el bien inmueble objeto de denuncia; y, (b) pretendían defender y resguardar el supuesto derecho de información de los consumidores.
15. Adicionalmente, la denunciada mencionó que no sólo existían tres (3) imputaciones similares por una misma infracción, sino que además éstas contenían una calificación legal distinta a pesar de tratarse de una misma infracción.
16. Sobre el particular, corresponde indicar que, a través de la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP, la Comisión subsumió las imputaciones alegadas por el proveedor en la primera imputación, alegando que el determinar la responsabilidad de B&G Consultores por la segunda y tercera imputación, implicaría sancionar a la denunciada a consecuencia de la primera conducta, quedando esta última redactada de la siguiente manera:

*“B&G consultores Inmobiliarios S.A.C., no habría brindado información relevante, clara y transparente a los denunciados respecto al inmueble ubicado en el pago de Umacollo, callejon Loreto distrito, provincia de Arequipa, en tanto, cuando se suscribió el contrato de reserva de fecha 6 de noviembre de 2017 y cuando se suscribió el contrato de compraventa, no le informaron que el inmueble no se había instalado el servicio de desagüe, ello como una presunta infracción al deber de información. (Sic)*

17. En tal sentido, contrariamente a lo sostenido por B&G Consultores, no se advierte vulneración alguna a los Principios *Non bis in ídem* y Debido Procedimiento, pues finalmente la segunda y tercera imputación fueron



subsumidas en la primera.

18. De otro lado, la denunciada precisó que, en la segunda imputación la Secretaría Técnica no cumplió con señalar la ubicación ni las características específicas del bien inmueble materia de denuncia que presuntamente no se habrían informado a los denunciantes. Asimismo, sostuvo que, en la tercera imputación no se especificó qué tipo de información estaría obligada a brindar su representada y sobre qué bien o servicio recaía dicha obligación de información.
19. Sobre el particular, corresponde precisar que, en la primera imputación de cargos realizada por la Secretaría Técnica, se especificó la ubicación del inmueble materia de denuncia; además, como bien se señaló anteriormente, la segunda y tercera imputación fueron subsumidas en la primera, siendo que en esta última se detalló la característica que presuntamente no se habría informado a los consumidores, esto es, que en el bien inmueble no se había instalado el servicio de desagüe.
20. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos vertidos en el recurso de apelación de la denunciada, al no existir vulneración alguna a los Principios *Non bis in ídem* y Debido Procedimiento.

#### Sobre la entrega de información mínima relativa a los productos o servicios Inmobiliarios

21. El artículo 78° del Código establece la información mínima que deben brindar los proveedores del sector inmobiliario, distinguiéndose dos grupos de información determinados en función al momento previo a la contratación y al mismo acto en que se suscribe el contrato de compraventa (siendo que en este último se distinguen dos tipos de información exigida dependiendo de si el inmueble adquirido tiene la calidad de bien futuro o ya se encuentra edificado).
22. Así, el inciso 1 del artículo 78° del Código regula que los proveedores deben establecer, implementar y mantener procedimientos para evidenciar que el contrato sea accesible y contenga como mínimo la siguiente información: i) identificación de las partes contratantes, ii) identificación de la partida registral del inmueble; en los casos de bien futuro, del inmueble matriz; iii) plazo, fecha o condiciones expresas de entrega del inmueble y penalidades por incumplimiento que se hubieran pactado; entre otros<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 78°.- Información mínima del contrato de compraventa.

78.1 Los proveedores deben establecer, implementar y mantener procedimientos para evidenciar que el contrato sea accesible y contenga como mínimo la siguiente información:





23. Por su parte, el inciso 2 del artículo 78° del Código dispone que los proveedores de dichos servicios deben entregar a los compradores, entre otros, –a la firma de los contratos de compraventa que suscriban– copia de los planos de las instalaciones de los servicios del inmueble.
24. En el presente caso, la Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta por los señores Queque y Pari contra B & G Consultores, por carecer de interés para obrar, en lo que referido a que la denunciada no habría brindado información mínima a los consumidores puesto que no les entregó copia de los planos.
25. Así, el órgano resolutorio de primera instancia sustentó su posición basándose en que los consumidores no señalaron o acreditaron fehacientemente la existencia de un agravio que justificara el estado de necesidad de éstos de acudir a la Administración para denunciar la referida conducta infractora.
26. No obstante, a consideración de la Sala, el órgano de primera instancia efectuó una errónea interpretación de lo cuestionado por los señores Queque y Pari en este extremo, toda vez que los interesados sí contaban con la necesidad de solicitar tutela administrativa. En efecto, no había necesidad de que los denunciados justificaran de qué manera la falta de entrega de planos les había perjudicado, pues dicha situación podría haber incidido en su decisión de consumo.
27. En esa línea, en la medida que B&G Consultores ha ejercido adecuadamente su derecho de defensa, en tanto expuso argumentos respecto de la conducta imputada en su contra, esta Sala, en atención a los Principios de Impulso de Oficio, Celeridad y Eficacia<sup>5</sup> que inspiran el procedimiento administrativo,

- 
- a. Identificación de las partes contratantes señalando sus respectivos domicilios legales.
  - b. Identificación del inmueble materia de venta.
  - c. Identificación de la partida registral del inmueble; en los casos de bien futuro, del inmueble matriz.
  - d. Área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas, acabados del inmueble y las características relevantes del inmueble.
  - e. Precio de venta del inmueble ofertado.
  - f. Forma de pago y plazo.
  - g. Plazo, fecha o condiciones expresas de entrega del inmueble y penalidades por incumplimiento que se hubieran pactado.
  - h. Supuestos en los cuales se aplican penalidades y el monto de las mismas.
  - i. La obligación del vendedor de firmar todos los documentos que sean necesarios para perfeccionar la transferencia del inmueble.
  - j. Mecanismos para la solución de controversias.
- (...)

<sup>5</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo. 1.** El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:  
(...)



procederá a evaluar el fondo de la denuncia interpuesta por los señores Queque y Pari en este extremo.

28. Mediante escrito del 12 de marzo de 2021, los denunciantes señalaron que lo primero que esperaba un comprador al adquirir un inmueble era recibirlo con las características ofrecidas y con la información mínima necesaria para adoptar una adecuada elección de consumo. Agregó que, al no contar con los planos previstos, incurrieron en gastos extras para poder administrar de mejor manera su predio.
29. Ahora bien, tal como se expuso en párrafos anteriores, el artículo 78° del Código contempla que los proveedores deben entregar a los compradores, entre otros, copia de los planos de las instalaciones de los servicios del inmueble.
30. Respecto de lo que debe entenderse como “proveedores” responsables de dar cumplimiento a las obligaciones que se desprenden del artículo 78° del Código, que establece la información mínima y documentación que debe ser trasladada a la suscripción del contrato de compraventa, la Sala -en mayoría- considera que contempla a aquellos sujetos que actúan en el mercado como propietarios vendedores de los bienes inmuebles destinados a ser transferidos a los consumidores mediante contratos de compraventa, tales como promotores inmobiliarios o constructoras.
31. Ello, en la medida que por su calidad de “vendedores” les corresponde garantizar el traslado de toda la información relevante a sus consumidores sobre los bienes inmuebles que de ellos están adquiriendo mediante la suscripción del contrato de compraventa, ya sea brindándola directamente o a través de intermediarios encargados de la promoción y/o gestión de la contratación; siendo los llamados a asumir la responsabilidad administrativa por su falta de entrega considerando, además, que se encuentran en mejor posición para asumir los costos que eviten los daños que pudieran generarse (*cheapest cost avoider*), por tratarse de aquellos a quienes compete la

---

**1.3. Principio de impulso de oficio.**- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

(..)

**1.9. Principio de celeridad.**- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

**1.10. Principio de eficacia.**- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.



información y documentación específica que el artículo 78° del Código obliga a trasladar a los consumidores por estar vinculada con su oferta, siendo que, en caso posteriormente se adviertan errores o inexactitudes en la misma, son los indicados para adoptar, de forma más eficiente, las medidas correctivas por encontrarse dentro de su esfera de control.

32. A ello debe agregarse que, la Sala en anteriores pronunciamientos, ha valorado como elemento de juicio determinante para la resolución de casos y la determinación de la responsabilidad del denunciado, la existencia o no de una posibilidad objetiva de control del proveedor sobre el hecho cuestionado por el consumidor, atendiendo a la posición del primero en la cadena productiva. Así, por ejemplo, se concluyó que no tenía dicha posibilidad el comercializador respecto de información errada sobre uno de los componentes de un producto, por lo que debía responder solo el importador<sup>6</sup>; de forma contraria se concluyó que sí tenía dicha posibilidad el comercializador sobre la presencia de partículas extrañas de color negro contenidas en el interior de una botella de agua sin gas, por lo que debía responder junto con el fabricante<sup>7</sup>.
33. En ese sentido, el concepto de posibilidad objetiva de control también resulta aplicable al supuesto analizado en la presente resolución, en tanto son los promotores inmobiliarios o constructoras quienes se encuentran en mejor posición para verificar el cumplimiento de las exigencias del artículo 78° del Código, por tratarse, como se ha señalado, de información y documentación vinculada estrictamente a su oferta y no a la del intermediario.
34. Por último, una situación fáctica a considerar es la particular posición del intermediario, quien solo contaría con aquella información que le ha sido entregada por el vendedor, siendo que podrían darse casos en los que este es un particular que no califica como proveedor y que no cuenta con los planos del inmueble, por lo que no podría sancionarse al intermediario por la falta de entrega de estos, salvo que el consumidor los haya solicitado.
35. En efecto, lo sostenido no enerva la obligación de los agentes inmobiliarios (intermediarios), en tanto proveedores en el mercado, de transmitir información clara, exacta, precisa y veraz a los consumidores, sobre las características del inmueble y conforme a lo que hayan ofrecido dentro de sus servicios; siendo que un posible incumplimiento a ello deberá ser analizado bajo el tipo general del deber de información (1°.1 literal b) y 2° del Código), como se verá en el siguiente acápite sobre la otra infracción imputada materia de apelación.
36. Dicho lo anterior, en el presente caso, se aprecia que a B&G Consultores, en

<sup>6</sup> Resolución 0532-2020/SPC-INDECOPI del 24 de febrero de 2020.

<sup>7</sup> Resolución 3468-2018/SPC-INDECOPI del 10 de diciembre de 2018.



su condición de intermediaria mas no de vendedora propietaria, no le alcanzaba la específica obligación, contenida en el artículo 78° del Código, de entregar la copia de los planos de las instalaciones a la firma del contrato de compraventa, salvo que se haya obligado al momento de ofrecer sus servicios o haya existido algún requerimiento expreso por parte del consumidor solicitando la referida información.

37. No obstante, de la revisión de los medios de prueba aportados por ambas partes a lo largo del procedimiento, no se advierte -ni siquiera a nivel indiciario- que el proveedor se haya obligado o que los consumidores hayan solicitado a la denunciada (a través de alguna carta y/o correo electrónico) copia de los planos en cuestión.
38. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra B&G Consultores, por presunta infracción del artículo 78° del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por cuanto quedó acreditado que no era obligación de dicho proveedor entregar a los denunciados copia de los planos del bien inmueble.

#### Sobre el deber de información

39. El artículo 1°.1 literal b) del Código<sup>8</sup>, señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
40. En esa línea, el artículo 2°.1 del Código<sup>9</sup> establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°. - Derechos de los consumidores.**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...).

<sup>9</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°. - Información relevante.**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...).



Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma<sup>10</sup>, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, siendo que toda la información sobre los productos o servicios ofertados sirva para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.

41. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas<sup>11</sup>. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.
42. Cabe agregar que, la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
43. En el presente caso, los señores Queque y Pari indicaron que la denunciada no les brindó información relevante respecto a las características del inmueble adquirido, pues a la fecha de suscripción del Contrato de Reserva y Contrato de Compraventa, dicho bien no contaba con el servicio de desagüe.
44. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra B&G Consultores, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, tras considerar acreditado que dicho proveedor no informó a los denunciados que al bien inmueble adquirido no se había instalado el servicio de desagüe.
45. De manera preliminar, el proveedor sostuvo en su apelación que la conducta infractora materia de análisis en el presente extremo se encontraba prescrita.
46. Así, basó su posición aduciendo que, conforme se entendía de lo consignado en la resolución de imputación de cargos efectuada por la autoridad

<sup>10</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°. - Información relevante.**  
(...)  
2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.  
(...).

<sup>11</sup> **WEINGARTEN, CELIA.** *Derecho del Consumidor*. Editorial Universidad, Buenos Aires, p. 130, 2007.



administrativa, presuntamente su representada no habría brindado la referida información a los consumidores al momento de la suscripción del Contrato de Reserva, esto es, el 7 de noviembre de 2017, por lo que se debía contar el plazo de prescripción desde dicho día, plazo que finalmente culminó el 7 de noviembre de 2019; sin embargo, los consumidores interpusieron su denuncia el 5 de diciembre de 2019.

47. Al respecto, debe precisarse que el plazo de prescripción<sup>12</sup> se contabiliza desde que los denunciantes vieron defraudadas sus expectativas de contar con un inmueble con el servicio de desagüe y no desde la suscripción del Contrato de Compraventa, siendo que es posible colegir que ello ocurrió en el año 2018 (conforme lo manifestaron los señores Queque y Pari en su escrito de denuncia), pues el documento contractual fue suscrito el 7 de diciembre de 2017.
48. Además, en el referido documento contractual no se consignó de manera expresa que el bien inmueble no contaría con el servicio de desagüe. En consecuencia, los señores Queque y Pari tomaron conocimiento de la situación de manera posterior, por lo tanto, corresponde desvirtuar el argumento de la denunciada en lo relativo a la prescripción de la conducta infractora.
49. De otro lado, en su apelación B&G Consultores indicó que se debía declarar infundada la denuncia al ser únicamente un agente inmobiliario intermediario.
50. Añadió que, el vendedor era el responsable de comunicar al agente inmobiliario toda la información relevante de su propiedad a fin de que este último traslade toda la información a los futuros compradores, por lo que no podría cumplir correctamente con su deber de advertir al comprador sobre las características o defectos de un bien inmueble sin tener previamente a su disposición, la información y documentación por parte del propietario del bien que le permita informar adecuadamente al comprador.
51. En este punto corresponde precisar que no es un hecho controvertido que B&G Consultores no haya brindado información sobre la falta de instalación del servicio de desagüe a los señores Queque y Pari, en tanto ello no ha sido desconocido por la denunciada.

<sup>12</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°.** - Plazo de prescripción de la infracción administrativa.

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.



52. Como se advierte, la denunciada basó su defensa alegando principalmente que no era su obligación la transmisión de dicha información en tanto que la misma la poseían los vendedores del inmueble y, siendo que éstos no le trasladaron oportunamente tal información, no debía declararse su responsabilidad, pues escapaba de su esfera de control.
53. Atendiendo a ello, es importante citar el artículo 7° de la Ley 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (en adelante, la Ley 29080):

**“Artículo 7.- Deberes del Agente Inmobiliario**

*Son deberes del Agente Inmobiliario:*

- 1. Actuar en los contratos sobre bienes inmuebles, a que se refiere el numeral III del artículo 2, bajo el principio de la buena fe y de la transparencia.*
- 2. Asesorar a los propietarios, compradores o a quien pretende realizar una operación inmobiliaria, en la evaluación comercial para estimar, cuantificar y valorar los bienes, servicios, derechos y obligaciones que se sometan a su consideración.*
- 3. Proponer con claridad, precisión y exactitud información veraz acerca de los negocios en los que interviene, a los propietarios, compradores o a quienes pretenden realizar una operación inmobiliaria.*
- 4. Advertir, orientar y explicar a los propietarios, compradores y a quienes pretenden realizar una operación inmobiliaria acerca del valor y las características de los bienes y las consecuencias de los actos que realicen.”*

54. Dicho esto, contrariamente a lo invocado por el proveedor, la legislación que rige la actividad de los agentes inmobiliarios les exige a brindar a estos información clara, precisa, exacta y veraz, así como incluso a asesorar y advertir a los compradores sobre las características del bien, de allí que el haber omitido que el bien materia de denuncia no contaba con el servicio de desagüe, implicó una inobservancia a su deber de brindar información relevante pues pudo haber incidido la decisión de consumo de los denunciantes.
55. A ello, corresponde agregar que, si bien el artículo 22° del Reglamento de la Ley 29080, aprobado por el Decreto Supremo 010-2006-VIVIENDA<sup>13</sup>,

<sup>13</sup>

**DECRETO SUPREMO 010-2006-VIVIENDA. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE LA LEY 29080, LEY DE CREACIÓN DEL REGISTRO DEL AGENTE INMOBILIARIO DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO. Artículo 22°.- Deberes de los intermediados.**

El intermediado tiene los siguientes deberes:

- a) Suscribir con el Agente Inmobiliario el Contrato de Intermediación Inmobiliaria.
- b) Entregar al Agente Inmobiliario la contraprestación económica pactada, conforme a lo acordado en el Contrato de Intermediación Inmobiliaria.
- c) Proporcionar al Agente Inmobiliario la documentación necesaria para el correcto desarrollo de las operaciones inmobiliarias de intermediación.
- d) Actuar de buena fe respecto a todas las obligaciones asumidas con la firma del Contrato de Intermediación Inmobiliaria.



establece que los vendedores tienen la obligación de proporcionar al agente inmobiliario la documentación necesaria para el correcto desarrollo de las operaciones inmobiliarias de intermediación, lo cierto es que ello no enerva la obligación legal impuesta al agente de brindar información relevante a los consumidores sobre los bienes, la compraventa y sus posibles consecuencias, por lo cual correspondía la adopción de medidas que asegurasen la obtención de toda la información que podría ser valiosa para el consumidor.

56. En ese sentido, este Colegiado coincide con el análisis esgrimido por la primera instancia y, en consecuencia, ratifica la responsabilidad administrativa de la denunciada por infracción al deber de información.
57. De todo lo antes mencionado, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Queque y Pari contra B&G Consultores, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, en tanto quedó acreditado que dicha denunciada no brindó información relevante, clara y transparente respecto al inmueble adquirido, consistente en la falta de instalación del servicio de desagüe en dicho bien.

#### Sobre la medida correctiva

58. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la autoridad administrativa para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores cuya finalidad es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente<sup>14</sup>.
59. A ello, debe agregarse que el artículo 115° del Código, dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>15</sup>.

<sup>14</sup>

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

**Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>15</sup>

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

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)





60. Asimismo, el artículo 115° del Código establece que cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncien respecto de una medida correctiva reparadora, deben aplicar el Principio de Congruencia Procesal<sup>16</sup>.
61. En el presente caso, los señores Queque y Pari solicitaron, en calidad de medida correctiva, entre otros, que la denunciada cumpla con devolverle el monto ascendente a US\$ 1 500,00, por los gastos de instalación del biodigestor y mantenimiento en la propiedad.
62. La Comisión denegó la referida medida correctiva indicando que los denunciados no habían acreditado la relación directa entre el biodigestor y el servicio de desagüe.
63. Ante dicha decisión, los señores Queque y Pari -a través del escrito del 12 de marzo de 2021- sostuvieron que, con la finalidad de poder habitar el bien, fue necesario instalar (como solución inmediata más no definitiva) un biodigestor para que cumpla con las funciones sucedáneas de desagüe, con la finalidad de mitigar las consecuencias de no haber sido correcta y transparentemente informados sobre el estado de los servicios del bien inmueble.
64. Atendiendo a que se ha confirmado la resolución de primera instancia que determinó la responsabilidad de B&G Consultores por no haber brindado información relevante, clara y transparente respecto al inmueble adquirido, consistente en la falta de instalación del servicio de desagüe en dicho bien y, del análisis de la pertinencia de la medida correctiva solicitada por los denunciados, esta Sala considera que corresponde ordenar a la denunciada, en calidad de medida correctiva reparadora que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la resolución, cumpla con devolver a los consumidores los gastos correspondientes a la instalación del biodigestor, previa acreditación de dichos gastos por parte de los consumidores.
65. De otro lado, se informa a B&G Consultores que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del

---

<sup>16</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°. - Medidas correctivas reparadoras.**

(...)

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.



Código<sup>17</sup>.

66. Por último, se informa a los señores Queque y Pari que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrán comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>18</sup>.

### Sobre la graduación de la sanción

67. El artículo 112º del Código 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, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>19</sup>.
68. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o

<sup>17</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117º.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se 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 órgano resolutorio 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.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>18</sup> **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas.**

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercebir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

<sup>19</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.(...)



desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.

69. A efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), contempla los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
70. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
71. En el presente caso, la Comisión sancionó a B&G Consultores con una multa de 2 UIT, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al haberse acreditado que dicha empresa no brindó información relevante, clara y transparente a los consumidores respecto al bien inmueble adquirido, consistente en la falta de instalación del servicio de desagüe en dicho bien.
72. Sobre el particular, de una revisión de la resolución recurrida se advierte que la Comisión graduó la cuantía de la multa utilizando como criterios los siguientes:
  - **Beneficio ilícito esperado:** constituido por el ahorro resultante de no haber brindado información relevante a los denunciantes respecto a la no instalación del servicio de desagüe.
  - **Probabilidad de detección:** baja, en la medida que, la infracción fue detectada mediante una denuncia de parte y obedecía a una infracción de carácter particular.
  - **Daño resultante de la infracción:** se configuró en la defraudación de las expectativas legítimas de los denunciantes de que la denunciada les brindaría información relevante a los consumidores respecto a la no instalación del servicio de desagüe.
  - **Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado:** la conducta analizada en el presente procedimiento genera desconfianza e incertidumbre en los consumidores respecto de este tipo de proveedores configurándose un daño a su reputación.



73. En su recurso de apelación, B&G Consultores manifestó que se debía considerar que en anteriores pronunciamientos la autoridad administrativa sancionó a promotores y/o constructores inmobiliarios -proveedores distintos a un agente de intermediación inmobiliaria que tenían mayor responsabilidad en la entrega de información al consumidor- con multas que variaban entre 2 UIT y amonestación, por infracción al deber de información.
74. Sobre el particular, corresponde indicar a la denunciada que un agente de intermediación inmobiliaria tiene la obligación de brindar la asesoría adecuada e información diligente sobre el proceso de compraventa al momento de la adquisición de un bien inmueble, razón por la cual dichos proveedores desarrollan su servicio de gestión de la compraventa, debiendo para tal efecto realizar todos los actos conducentes a cumplir cabalmente con el servicio. Así, dichos proveedores deben brindar información oportuna, suficiente, veraz y relevante a los consumidores para que éstos puedan adoptar una adecuada elección de consumo que se ajuste a sus intereses.
75. Ahora bien, la Sala no coincide con la Comisión en considerar la probabilidad de detección como baja, pues los denunciados contaban con incentivos suficientes para denunciar la omisión de información verificada, siendo que era fácilmente perceptible la ausencia del servicio de desagüe, desde la entrega de su inmueble.
76. A ello cabe agregar que, en atención al Principio de Predictibilidad<sup>20</sup>, que orienta el procedimiento administrativo para que el monto de la multa a ser impuesta deba ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a la misma infracción, esta Sala ha verificado que en procedimientos en los cuales se verificó infracciones al deber de información, que indujeron a los consumidores a tomar decisiones de consumo, se ha impuesto multas de 1 UIT<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup>

**DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

**1.15. Principio de Predictibilidad o de confianza legítima.**- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podría obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

(...)

<sup>21</sup>

Ver Resoluciones 2504-2018/SPC-INDECOPI del 25 de setiembre de 2018, 4509-2016/SPC-INDECOPI del 28 de noviembre de 2016 y Resolución 0019-2019/SPC-INDECOPI del 4 de enero de 2019.



77. Por tal motivo, en atención a los Principios de Razonabilidad y Predictibilidad, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución recurrida en el extremo que sancionó a la denunciada con una multa de 2 UIT; y, en consecuencia, se sanciona a dicho proveedor con una multa de 1 UIT, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código.
78. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205<sup>o22</sup> del TUO de la LPAG se requiere a B&G Consultores el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

#### Sobre el pago de las costas y los costos, y la inscripción de la denunciada en el RIS

79. Atendiendo a que B&G Consultores no ha fundamentado su recurso de apelación respecto del pago de las costas y los costos, así como su inscripción en el RIS, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>23</sup>.
80. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado respecto de dichos extremos.

#### Acción complementaria

81. Adicionalmente, tomando en cuenta la infracción acreditada, este Colegiado considera necesario poner en conocimiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de conformidad con la Ley 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias<sup>24</sup> la presente resolución.

<sup>22</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**  
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>23</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante 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.

<sup>24</sup> **LEY 29203. LEY QUE CREA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE PROMOTORES INMOBILIARIOS Y/O EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE UNIDADES INMOBILIARIAS. Artículo 1°.- De la creación de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias. Créase la**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0996-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0398-2019/CPC-INDECOPI-AQP

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP del 22 de octubre de 2020, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca contra B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C., por presunta infracción del artículo 78° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por cuanto quedó acreditado que no era obligación de dicho proveedor entregar a los denunciantes copia de los planos del bien inmueble.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca contra B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C., por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que dicha denunciada no brindó información relevante, clara y transparente respecto al inmueble adquirido, consistente en la falta de instalación del servicio de desagüe en dicho bien.

**TERCERO:** Ordenar a B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C., en calidad de medida correctiva reparadora que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la resolución, cumpla con devolver a los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca los gastos correspondientes a la instalación del biodigestor, previa acreditación de dichos gastos por parte de los consumidores.

Informar a B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, informar a los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrán comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, la cual evaluará la imposición de una multa

---

Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, cuya organización y funcionamiento estará a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

**Artículo 2°.- Del objeto de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.** La Central a que se refiere el artículo 1 tiene como objetivo la recopilación, procesamiento y difusión de información sobre los antecedentes y evolución de los promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias, indicando el nombre de los accionistas, la frecuencia y calidad de las transacciones comerciales, la existencia de las sanciones impuestas, los indicadores de calidad o el cumplimiento de normas técnicas, y otros criterios de similar naturaleza que serán precisados por vía reglamentaria.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0996-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0398-2019/CPC-INDECOPI-AQP

coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**CUARTO:** Revocar la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que sancionó a B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C. con una multa de 2 UIT; y, en consecuencia, se sanciona a dicho proveedor con una multa de 1 UIT, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Requerir a B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP en el extremo que condenó a B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de los denunciantes.

**SÉTIMO:** Confirmar la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP en el extremo que dispuso la inscripción de B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**OCTAVO:** Remitir una copia de la presente resolución al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor**

**RESOLUCIÓN 0996-2021/SPC-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 0398-2019/CPC-INDECOPI-AQP**

***El voto singular del señor vocal Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas es el siguiente:***

1. En relación con los extremos materia de pronunciamiento por la adhesión de los señores Florencio Queque Huanca y Cecilia Pari Choquehuanca al recurso de apelación formulado por B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C., contra la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP, el vocal que suscribe el presente voto -mediante Resolución 0832-2021/SPC-INDECOPI del 14 de abril de 2021- dejó constancia de que no se encontraba de acuerdo respecto a los fundamentos que sustentaron conceder la adhesión formulada por los denunciantes; sin embargo, atendiendo a que la Sala tuvo por concedida la referida adhesión, corresponde emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto.
2. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto manifiesta estar de acuerdo con los fundamentos expuestos en la presente resolución.

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**





**El voto en discordia del señor vocal Julio Baltazar Durand Carrión, es el siguiente:**

El vocal que suscribe el presente voto difiere de los fundamentos expuestos y de la decisión adoptada por la mayoría en el extremo referido a la infracción del artículo 78° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); en tanto el mismo debió ser declarado fundado, toda vez que era obligación de B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C. (en adelante, B&G Consultores) entregar a los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca (en adelante, los señores Queque y Pari) copia de los planos del bien inmueble; sustentando su posición en los siguientes fundamentos

1. La presente denuncia versa sobre el hecho que B&G Consultores no entregó copia de los planos del bien inmueble adquirido por los señores Queque y Pari. Por lo que, en dicho contexto, corresponde analizar el artículo 78° del Código y de este modo evaluar la responsabilidad de dicho proveedor.
2. El artículo 78° del Código establece la información mínima que deben brindar los proveedores del sector inmobiliario, distinguiéndose dos grupos de información determinados en función al momento previo a la contratación y al mismo acto en que se suscribe el contrato de compraventa (siendo que en este último se distinguen dos tipos de información exigida dependiendo de si el inmueble adquirido tiene la calidad de bien futuro o ya se encuentra edificado).
3. Así, el inciso 1 del artículo 78° del Código regula que los proveedores deben establecer, implementar y mantener procedimientos para evidenciar que el contrato sea accesible y contenga como mínimo la siguiente información: i) identificación de las partes contratantes, ii) identificación de la partida registral del inmueble; en los casos de bien futuro, del inmueble matriz; iii) plazo, fecha o condiciones expresas de entrega del inmueble y penalidades por incumplimiento que se hubieran pactado; entre otros<sup>25</sup>.

<sup>25</sup>

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 78°.- Información mínima del contrato de compraventa.**

78.1 Los proveedores deben establecer, implementar y mantener procedimientos para evidenciar que el contrato sea accesible y contenga como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de las partes contratantes señalando sus respectivos domicilios legales.
- b. Identificación del inmueble materia de venta.
- c. Identificación de la partida registral del inmueble; en los casos de bien futuro, del inmueble matriz.
- d. Área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas, acabados del inmueble y las características relevantes del inmueble.
- e. Precio de venta del inmueble ofertado.
- f. Forma de pago y plazo.
- g. Plazo, fecha o condiciones expresas de entrega del inmueble y penalidades por incumplimiento que se hubieran pactado.
- h. Supuestos en los cuales se aplican penalidades y el monto de las mismas.
- i. La obligación del vendedor de firmar todos los documentos que sean necesarios para perfeccionar la transferencia del inmueble.



4. Por su parte, el inciso 2 del artículo 78° del Código dispone que los proveedores de dichos servicios inmobiliarios deben entregar a los compradores, entre otros, –a la firma de los contratos de compraventa que suscriban– copia de los planos de las instalaciones de los servicios del inmueble.
5. Como se aprecia, el artículo 78° del Código contempla la obligación que tienen los proveedores -en general- del sector inmobiliario, de entregar a los consumidores copia de los planos de las instalaciones de los servicios del inmueble adquirido, sin hacer alguna diferenciación en cuanto a la condición del proveedor, pudiendo ser la constructora, el promotor inmobiliario, o un agente inmobiliario como en el presente caso.
6. En efecto, si bien el agente inmobiliario es aquel proveedor que se dedica a la intermediación en la compraventa de un inmueble, mas no se constituye propiamente como el vendedor propietario del mismo, al entrar en contacto con el consumidor ofreciéndole un bien inmueble que se encuentra a la venta en el mercado, le corresponde garantizar la transmisión de toda la información relevante vinculada a la transacción promovida, resultando, frente al consumidor, equiparable su situación a la del promotor inmobiliario o la constructora, encontrándose por ello bajo el ámbito de aplicación subjetiva del artículo 78° del Código.
7. Es pertinente resaltar que, en el mercado inmobiliario actual, los operadores que hacen propuestas ofertables a los consumidores respecto de bienes inmuebles, pueden ser llamados agentes, constructoras o promotores inmobiliarios, siendo que sin importar la nomenclatura que utilicen, se presentan como vendedores sin que el consumidor, ni el propio Código, establezcan diferencias entre ellos y, ergo, se encuentran obligados a cumplir con los mandatos de dicha Ley sobre los productos o servicios inmobiliarios (capítulo IV del Título IV del Código), debiendo asumir la responsabilidad ante eventuales daños producidos al consumidor generados por defectos en la información y documentación trasladada; además de que dicho traslado no generaría un sobre costo al agente pues se entiende que ha sido considerado dentro de su esfera de actuación como proveedores encargados de la promoción y/o gestión de la contratación de bienes inmuebles.
8. Cabe indicar que la Ley 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, únicamente regula de manera general el *status* jurídico o condición del agente inmobiliario como operador en el mercado (requisitos para acceder y

---

j. Mecanismos para la solución de controversias.  
(...)



permanecer en el mercado, por ejemplo), siendo que las obligaciones específicas en el establecimiento de relaciones de consumo en favor de los consumidores, las establece el Código.

9. Por último, es pertinente precisar que, interpretar los artículos del Código, haciendo diferencias ahí donde la ley no las hace, implica hacer extensivos los alcances normativos de la ley, hacia un supuesto jurídico no previsto por ella, y eso no es posible, porque sería actuar en contra del propio mandato tutelar que tiene la Sala como órgano resolutorio y más aún no podemos hacerlo en contra de los derechos de los consumidores. El Código no prevé la diferencia de proveedores en materia de productos y servicios inmobiliarios, lo que constituiría una contravención al mandato proveniente de la Constitución Política del Perú sobre la tutela a los consumidores e inclusive perjudicándolos en sus derechos, afectando sobre todo su derecho a la información necesaria relevante, recogido en artículo 2° del Código, y en virtud del cual el consumidor puede tomar una adecuada decisión de consumo de manera informada y por tanto eficiente.
10. Siguiendo tal razonamiento, más allá de lo señalado por B&G Consultores, de acuerdo con el Principio de Primacía de la Realidad, correspondía que este entregara a los denunciante copia de los planos del bien adquirido aun cuando los consumidores no lo hayan solicitado.
11. En efecto, el principio antes referido establece que, en la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas y fácticas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan<sup>26</sup>.
12. Considerar lo contrario en este caso traería como consecuencia que se vacíe de contenido el Principio de Primacía de la Realidad y generaría desprotección en los consumidores del mercado inmobiliario sobre la información mínima que deben proporcionarles los proveedores de dicho sector económico, pues resulta razonable asumir que los consumidores identifican como tales a las constructoras, promotores inmobiliarios, o agentes inmobiliarios, sin establecer una distinción, pues todos de igual forma persiguen la venta de un bien inmueble y, en ese contexto, asumen las mismas obligaciones legales.

<sup>26</sup>**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo V.- Principios**

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

**8. Principio de Primacía de la Realidad.-** En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0996-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0398-2019/CPC-INDECOPI-AQP

13. En dicho escenario, y, en aplicación del Principio de Primacía de la Realidad, el vocal firmante del presente voto aprecia que corresponde revocar la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra B&G Consultores, por presunta infracción del artículo 78° del Código; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, al haberse verificado que sí era obligación de dicho proveedor entregar a los denunciantes copia de los planos del bien inmueble, aun cuando estos no lo hayan solicitado.
14. Finalmente, considero que corresponde: (i) sancionar a B&G Consultores con una multa de 1 UIT; (ii) ordenar a dicho proveedor que en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de notificada la presente resolución, cumpla con entregar a los señores Queque y Pari los planos del inmueble que adquirieron; (iii) condenarla al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de los denunciantes; y, (iv) disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 78° del Código.



Firmado digitalmente por DURAND  
CARRION Julio Baltazar FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 19.05.2021 13:46:18 -05:00

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0996-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0398-2019/CPC-INDECOPI-AQP

***El voto en discordia de la señora vocal Roxana María Irma Barrantes Cáceres, es el siguiente:***

La vocal que suscribe el presente voto difiere de los fundamentos expuestos y de la decisión adoptada por la mayoría en el extremo referido a la infracción del artículo 78° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); en tanto el mismo debió ser declarado fundado, toda vez que era obligación de B&G Consultores Inmobiliarios S.A.C. (en adelante, B&G Consultores) entregar a los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca (en adelante, los señores Queque y Pari) copia de los planos del bien inmueble; sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. La presente denuncia versa sobre el hecho que B&G Consultores no entregó copia de los planos del bien inmueble adquirido por los señores Queque y Pari. Por lo que, en dicho contexto, corresponde analizar si dicho proveedor infringió el artículo 78° del Código.
2. Al respecto, la vocal firmante del presente voto considera que la responsabilidad de los proveedores que actúan en el mercado como “intermediarios” en la oferta de productos y/o servicios, dependerá de la asimetría de información que se verifique en el mercado en específico donde se desenvuelven; interpretación que se condice con el Código dada la apertura que muestra para adaptarse a las particularidades de los bienes transados.
3. En efecto, el mercado, en su generalidad, refleja una diversidad de situaciones, esto es, la transacción de bienes y servicios con diferentes características, por lo que, dependiendo de cada caso, debe analizarse cuál es el proveedor indicado a llenar los vacíos generados por la asimetría de información.
4. Así, en relación con un bien durable, como un inmueble, quien está permanentemente en el mercado es el intermediario, por lo que tiene el deber de completar la información en beneficio de las partes que participarán en la compraventa, pero sobre todo del consumidor como sujeto en desventaja informativa en comparación con el conocimiento y especialización del proveedor transferente, posición que no contraviene el Código pues no establece diferenciación en cuanto al tipo de proveedor inmobiliario.
5. A mayor abundamiento, lo expuesto se encuentra en consonancia con el Principio Pro Consumidor, por el cual el Estado en cualquier campo de su actuación ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores y el Principio de Corrección de la Asimetría, que señala que las normas de protección al



consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la situación de asimetría informativa al momento de actuar en el mercado<sup>27</sup>.

6. En ese sentido, al margen de que no exista en el expediente medio probatorio alguno que acredite que los señores Queque y Pari solicitaron copia de los planos del bien adquirido, considero que dicha situación no enerva la obligación que tenía B&G Consultores de entregar a los consumidores copia de tales documentos, atendiendo a su obligación como proveedor y a las características del mercado involucrado.
7. Por lo anterior, la vocal que suscribe el presente voto considera que corresponde revocar la Resolución 0459-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra B&G Consultores, por presunta infracción del artículo 78° del Código; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, al haberse verificado que sí era obligación de dicho proveedor entregar a los denunciados copia de los planos del bien inmueble, aun cuando estos no lo hayan solicitado.
8. Finalmente, considero que corresponde: (i) sancionar a B&G Consultores con una multa de 1 UIT; (ii) ordenar a dicho proveedor que en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de notificada la presente resolución, cumpla con entregar a los señores Queque y Pari los planos del inmueble que adquirieron; (iii) condenarla al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de los denunciados; y, (iv) disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 78° del Código.

## ROXANA MARÍA IRMA BARRANTES CÁCERES

<sup>27</sup>

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo V.- Principios.**

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

**2. Principio Pro-Consumidor.** - En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

(...)

**4. Principio de Corrección de la Asimetría.**- Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.