

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LA COMISIÓN)  
**DENUNCIANTE** : MARÍA JULIA OJEDA BILLODAS (LA SEÑORA OJEDA)  
**DENUNCIADO** : INCRETE PERÚ SYSTEMS S.A.C. (INCRETE)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD DEL SERVICIO  
**ACTIVIDAD** : MUEBLES Y ENSERES  
**SANCIÓN** : **0,50 UIT**

Lima, 15 de marzo de 2006

## I. ANTECEDENTES

El 6 de mayo de 2005, la señora Ojeda denunció a Increte por infracción a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor. En su denuncia, señaló que contrató la compra e instalación de ciento cuarenta y cuatro metros cuadrados de piso de concreto estampado, el cual dos semanas después de instalado, comenzó a perder brillo y presentar manchas blancas en la superficie.

En sus descargos, Increte manifestó que su producto no se encontraba limitado por condiciones de ubicación geográfica y que no requería un mantenimiento especial para su conservación. Asimismo, indicó que de existir manchas, éstas serían atribuibles a agentes ajenos a su producto. Por otro lado, señaló que la variación de la tonalidad del piso obedecía a factores propios del material empleado.

Mediante Resolución N° 1215-2005/CPC, la Comisión declaró fundada la denuncia y sancionó a Increte con una multa de 0,50 UIT. Asimismo, le ordenó, en calidad de medida correctiva, que cumpla con retirar el piso materia de controversia y con devolver el monto pagado por la señora Ojeda. Finalmente, ordenó a la denunciada que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento.

El 18 de octubre de 2005, Increte apeló la mencionada resolución reiterando lo señalado en primera instancia respecto que la variación de tonalidad en el piso obedecía a factores propios del material empleado y de ninguna manera a una inadecuada aplicación y/o elección de éste. Asimismo, indicó que a efectos de contar con mayores elementos de juicio, la Comisión debió haber encargado la realización de una pericia al Colegio de Ingenieros del Perú y que el hecho de que ésta no se hubiera realizado involucraba una afectación de su derecho de defensa.

## II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si Increte incurrió en una infracción al deber de idoneidad y, de ser el caso, si corresponde confirmar la resolución apelada en todos sus extremos.

### III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Durante la tramitación del procedimiento se realizó una inspección en el domicilio de la denunciante, en la cual, el Área de Fiscalización del INDECOPI pudo establecer<sup>1</sup> que el piso de la sala, comedor, cocina, baño de visitas y terraza presentaba manchas blancas, en las que, además, se observaba “descascaramientos”. Debe señalarse que los hechos registrados en el acta y en las fotografías incorporadas al expediente por la señora Ojeda, dan cuenta de un problema que determina la falta de idoneidad del producto y que no puede considerarse bajo ningún supuesto como algo normal o previsible. Sin perjuicio de ello, corresponde señalar que no existe material probatorio en el expediente que acredite que la denunciante fue debidamente informada respecto de que el piso instalado podría presentar, con el tiempo, características como las que son materia de controversia en el presente procedimiento.

Finalmente, debe precisarse que a efectos de determinar si el producto vendido a la señora Ojeda presentaba las imperfecciones denunciadas, no se hacía necesaria la realización de una pericia especializada. En tal sentido, habiendo quedado fehacientemente acreditada, con la constatación efectuada por el Área de Fiscalización del INDECOPI, la falta de idoneidad del producto vendido por Increte, resultaba responsabilidad de esta empresa presentar todos los elementos probatorios -informes periciales de parte- que permitieran establecer que los problemas verificados no le eran atribuibles, situación que en el presente caso no se ha verificado.

Por las consideraciones expuestas corresponde confirmar la resolución apelada en todos sus extremos.

### IV. RESOLUCIÓN DE LA SALA

Confirmar en todos sus extremos la Resolución N° 1215-2005/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 28 de setiembre de 2005.

***Con la intervención de los señores vocales: Juan Francisco Rojas Leo, Julio Baltazar Durand Carrión, Sergio Alejandro León Martínez, José Alberto Oscátegui Arteta, Luis Bruno Seminario De Marzi y Lorenzo Antonio Zolezzi Ibárcena.***

**JUAN FRANCISCO ROJAS LEO**  
Presidente

---

<sup>1</sup> Ver a fojas 98-101 del expediente.