

**DENUNCIANTES** : GENARO MUÑOZ VALERA Y ESTHER GLADIS GÓMEZ AYLLÓN (LOS SEÑORES MUÑOZ Y GÓMEZ)  
**DENUNCIADO** : INVERSIONES M Y S S.A.C. (INVERSIONES M Y S)  
**MATERIA** : IDONEIDAD DEL BIEN O SERVICIO  
**ACTIVIDAD** : CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS COMPLETOS Y DE PARTES DE EDIFICIOS; OBRAS DE INGENIERIA CIVIL

**SANCIÓN: Amonestación**

Lima, 5 de octubre de 2005

**I. ANTECEDENTES**

El 9 de mayo de 2002, los señores Muñoz y Gómez denunciaron a Inversiones M y S por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor. En su denuncia, señalaron que en julio de 2002 pagaron a la denunciada una suma ascendente a US\$ 750,00 a efectos de separar un inmueble, el cual debía ser entregado en diciembre de dicho año. Asimismo, manifestaron que dada la paralización de la obra decidieron solicitar la devolución del monto cancelado, sin embargo, pese a los múltiples reclamos presentados, Inversiones M y S no cumplió con entregarles la suma adeudada.

El 19 de mayo de 2005, Inversiones M y S fue notificada con el Proveído N° 1, transcurrido en exceso el plazo para que presente sus descargos, la denunciada fue declarada en rebeldía.

Mediante Resolución N° 0827-2005/CPC del 13 de julio de 2005, la Comisión declaró fundada la denuncia y sancionó a Inversiones M y S con una multa de 2 UIT. Asimismo, le ordenó que cumpla con devolver a los denunciantes la suma de US\$ 750,00 pagada por el inmueble más los intereses legales correspondientes. Finalmente, la Comisión ordenó a Inversiones M y S que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento.

El 5 de agosto de 2005, Inversiones M y S apeló la resolución manifestando que la demora verificada en la construcción del inmueble era atribuible a las dificultades presentadas con las entidades ediles y financieras. Asimismo, indicó que no había cumplido con devolver a los denunciantes el dinero entregado debido a los problemas económicos por los que atravesaba su empresa. Finalmente, señaló que la multa impuesta por la Comisión resultaba excesiva y complicaba aún más su situación económica.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- (i) Si Inversiones M y S no ha brindado un servicio idóneo a los denunciantes y, de ser el caso, si corresponde confirmar la medida correctiva ordenada ;
- (ii) graduación de la sanción; y,
- (iii) las costas y costos del procedimiento.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. El deber de idoneidad

Durante la tramitación del presente procedimiento ha quedado acreditado que el 29 de agosto de 2002, los denunciantes pagaron a Inversiones M y S un monto ascendente a US\$ 750,00 por concepto de separación de un inmueble<sup>1</sup>, el cual a la fecha de interposición de la denuncia, no había sido concluido. Si bien Inversiones M y S ha aceptado que no cumplió con concluir el inmueble ni con devolver a los señores Muñoz y Gómez las sumas pagadas como adelanto, manifestó que la situación verificada respondería a factores externos a su empresa.

Al respecto, corresponde señalar que la denunciada no puede trasladar las externalidades negativas derivadas de los problemas económicos registrados por su empresa a los consumidores, pretendiendo justificar el retraso verificado en la construcción del inmueble en problemas de exclusiva competencia de ésta. En tal sentido, es Inversiones M y S quien debió prever las contingencias derivadas de la ejecución de actividades como las desarrolladas por su empresa, adoptando todas las medidas necesarias a efectos de evitar o reducir los efectos negativos ocasionados por la falta de eficiencia de su propia gestión. No puede considerarse razonable que luego de 2 años y 10 meses de efectuada la separación del inmueble, el mismo no haya sido concluido ni se haya cumplido con entregar el monto cancelado por concepto de adelanto.

Por tales motivos, corresponde declarar fundada la denuncia de los señores Muñoz y Gómez contra de Inversiones M y S por infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor. Asimismo, corresponde confirmar la medida correctiva ordenada por la Comisión toda vez que ésta resulta idónea para revertir los efectos de la conducta infractora en que han incurrido la denunciada<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> [Véase a fojas 7 del expediente.](#)

<sup>2</sup> **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Artículo 42.**- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a M-SDC-02/1C

### III.2. Graduación de la sanción

De acuerdo a lo señalado por el artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor, la sanción a imponerse deberá ser establecida tomando en consideración la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor.

En el presente caso ha quedado acreditada la existencia de una infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor. En tal sentido, a efectos de graduar la sanción en el presente procedimiento debe tomarse en consideración la gravedad de los hechos verificados, los cuales involucran la afectación de los intereses de los denunciantes, así como el daño potencial que conductas como las desarrolladas por Inversiones M y S pudieron ocasionar en otros consumidores.

Asimismo, debe señalarse que sancionar la existencia de conductas como las verificadas resulta de especial relevancia toda vez que permite crear incentivos para que empresas como las denunciadas desarrollen una labor seria, transparente, y acorde con los parámetros de corrección y eficiencia que deben regir el actuar de todas las instituciones y empresas en general, ya que en caso contrario la distorsión del mercado y con ello de la economía en general ocasionaría severos daños para la sociedad en su conjunto.

No obstante lo expuesto anteriormente, el incumplimiento en el que incurrió Inversiones M y S ante los señores Muñoz y Gómez fue tomado en cuenta por la Comisión para el inicio del procedimiento de oficio en contra de Inversiones M y S seguido en el Expediente N° 0755-2003-CPC y Expediente N° 1049-2003-CPC (acumulado), en el que se emitió la Resolución N° 0567-2004/TDC-INDECOPI sancionando a la denunciada con una multa de 80 UIT, motivo por el cual no resultaría pertinente imponer una sanción monetaria adicional.

---

pedido de parte, podrá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

(...)

- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor; (...)
- k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.

Teniendo en cuenta los elementos de juicio anteriormente descritos, la Sala considera que corresponde sancionar a Inversiones M y S con una amonestación.

### III.3. Sobre el pago de costas y costos

De conformidad con lo establecido por el artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI, “(...) la Comisión (...) además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.”

Por tanto, toda vez que en el presente este caso se ha confirmado la existencia de una infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 la Ley de Protección al Consumidor, corresponde ordenar a Inversiones M y S el pago de las costas y costos en que hubieran incurrido los señores Muñoz y Gómez durante la tramitación del presente procedimiento.

## IV RESOLUCIÓN DE LA SALA

**PRIMERO:** confirmar la la Resolución N° 0827-2005/CPC que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Genaro Muñoz Valera y Esther Gladis Gómez Ayllón en contra de Inversiones M y S S.A.C. por infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor y le ordenó, en calidad de medida correctiva, que cumpla con devolver a los denunciados una suma ascendente a US\$ 750,00 más los intereses legales correspondientes.

**SEGUNDO:** modificar la sanción impuesta a Inversiones M y S S.A.C. estableciendo que la misma queda fijada en una amonestación.

**TERCERO:** confirmar la Resolución N° 0827-2005/CPC que ordenó a Inversiones M y S S.A.C. que asuma el pago de las costas y los costos en que hubiesen incurrido los señores Genaro Muñoz Valera y Esther Gladis Gómez Ayllón durante al tramitación del presente procedimiento.

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

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
**Vicepresidente**