

**UNIVERSIDAD ESAN**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**  
**DERECHO CORPORATIVO**



**Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de abogado**

**Informe sobre el expediente N° 236-2021/CC2-INDECOPI**

**Autor**

**Arturo Joseph Alegre Rodriguez**

**Código del alumno**

**13200227**

**Asesor**

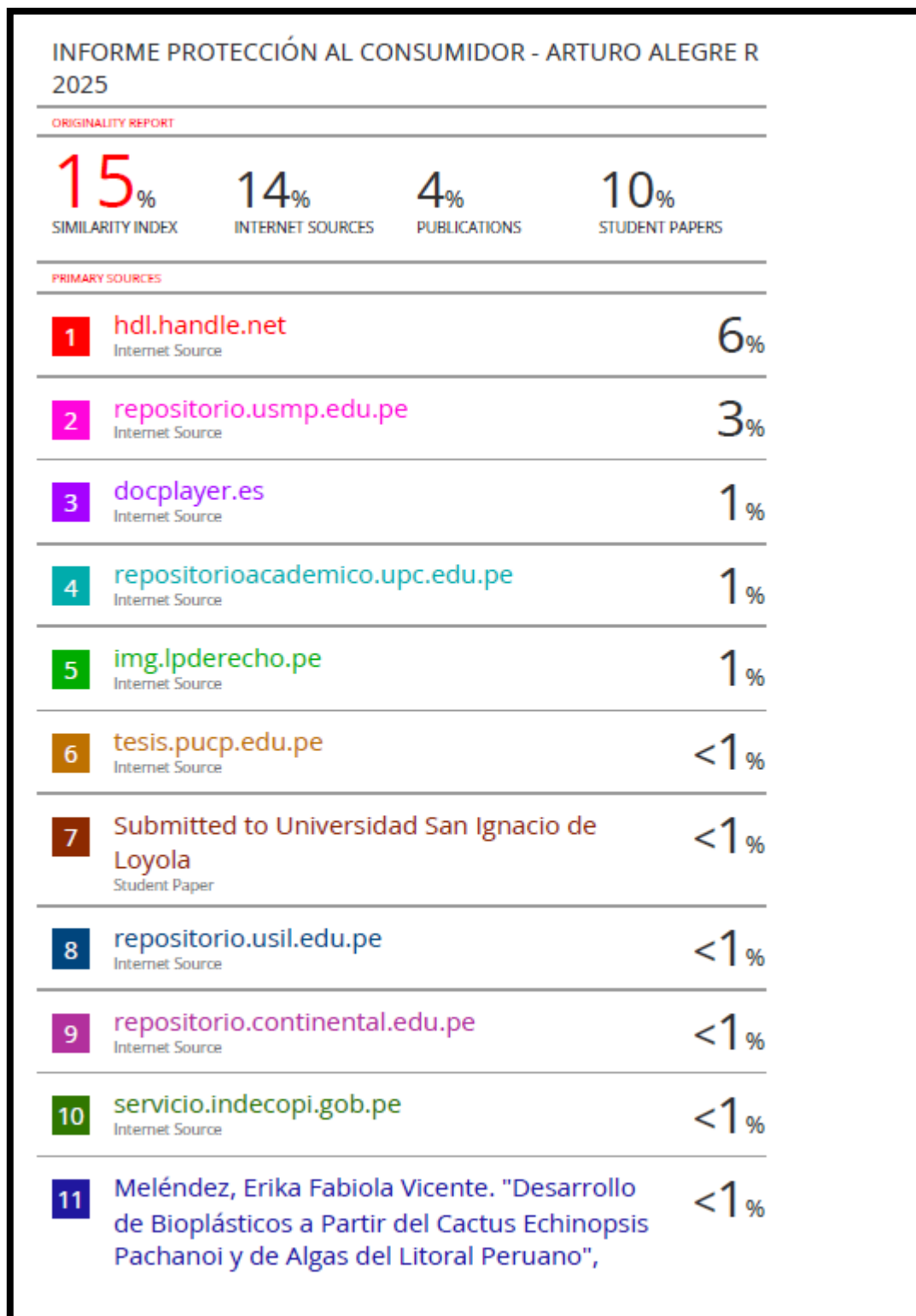
**Luis Ernesto Marín Villarán**

**ORCID N° 0009-0000-2181-4984**

**Lima-2024**

*Luis Ernesto Marín*

## Informe de similitud



## **Resumen**

El informe realizado, estudia los derechos del consumidor a través de un caso en el que el proveedor no cumple con los deberes impuestos por la norma. Se realiza un análisis exhaustivo sobre figuras jurídicas como la idoneidad, los reclamos y el libro de reclamaciones, determinándose si en el presente caso la inmobiliaria denunciada generó infracción a todos estos deberes. En ese sentido, se llegó a concluir que la inmobiliaria denunciada si incurrió en infracción al deber de idoneidad, pero solo en algunas de las imputaciones realizadas, sí generó infracción a la normativa del libro de reclamaciones al no expedir inmediata una copia del reclamo interpuesto y no atendió un reclamo interpuesto por la denunciante.

**Palabras clave:** deber de idoneidad, libro de reclamaciones, servicio de atención de reclamos, protección al consumidor

## **Abstrac**

The report carried out studies consumer rights through a case in which the supplier does not comply with the duties imposed by the standard. An exhaustive analysis of legal figures such as suitability, claims and the claims book is carried out, determining whether in the present case the reported real estate company failed to comply with all these duties. In this sense, it was concluded that the reported real estate company did violate the duty of suitability, but only in some of the accusations made did it generate a violation of the rules of the complaint book by not immediately issuing a copy of the complaint filed and not addressing a claim filed by the complainant.

**Keywords:** duty of suitability, complaints book, complaints response service, consumer protection

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS DEL DERECHO SOBRE LA QUE VERSA EL EXPEDIENTE APROBADO .....	8
III. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL EXPEDIENTE .....	9
IV. HECHOS O ANTECEDENTES RELATIVOS A LAS CONTROVERSIAS IDENTIFICADAS EN EL EXPEDIENTE .....	10
4.1. Inicio de procedimiento administrativo de oficio .....	10
4.2. Admisión .....	12
4.3. Descargos .....	12
4.4. Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor .....	14
4.5. Recurso de apelación.....	17
4.6. Resolución final de segunda instancia .....	18
V. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS .....	20
VI. MARCO TEÓRICO Y ANÁLISIS SOBRE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS .....	21
6.1. La protección al consumidor .....	21
6.1.1. El rol del Estado .....	23
6.2. Deber de idoneidad.....	25
6.2.1. Generalidades del deber de idoneidad .....	25
6.2.2. Concepto .....	25
6.2.3. Determinación de infracción al deber de idoneidad .....	27
6.3. Servicio de atención de reclamos .....	29
6.4. Libro de reclamaciones .....	30
VII. TOMA DE POSICIÓN PERSONAL FUNDAMENTADA SOBRE CADA UNO DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	32

7.1. Posición personal sobre si se configuró infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en relación a todos los defectos.....	32
7.2. Posición personal sobre si se ha transgredido el artículo 150 del Código concordado con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones en relación a la entrega inmediata de la copia del reclamo de fecha 26 de enero del 2021 .....	34
7.3. Posición personal sobre si el denunciado cumplió con el deber de atención de reclamos respecto a los correos electrónicos remitidos por la denunciante y el reclamo presentado de fecha 26 de enero del 2021.....	35
VIII.VALORACIÓN JURÍDICA PERSONAL FUNDAMENTADA SOBRE LA FORMA EN LA QUE LA AUTORIDAD COMPETENTE RESOLVIÓ LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS EN EL EXPEDIENTE .....	37
8.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.....	37
8.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor .....	37
IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	39
X. BIBLIOGRAFÍA .....	41

## **I. INTRODUCCIÓN**

En las relaciones de consumo es esencial que el proveedor se sujete a determinados deberes, precisamente para evitar transgredir al consumidor. El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece estos deberes dentro de los cuales se encuentra el de idoneidad, el de atender a los reclamos interpuestos y lo relativo al libro de reclamaciones.

En los que concierne al deber de idoneidad, la legislación y jurisprudencia han establecido que el proveedor está bajo la obligación de atender a la oferta dada, es decir, debe hacer entrega de lo prometido en los mismos términos y condiciones, considerándose ciertos aspectos esenciales como lo es la información transmitida por el proveedor, las circunstancias de la transacción, las garantías establecidas en la ley, etc.

Por su parte el deber de atender los reclamos interpuestos, implica que existe una obligación de brindar respuesta oportuna a todos los reclamos que el consumidor interponga como consecuencia de su insatisfacción con el producto o servicio, la cual debe atender a todos los aspectos reclamados o cuestionados. Y en relación al libro de reclamaciones, el proveedor no sólo está obligado a contar con este libro en sus establecimientos comerciales, tanto físico como virtual, sino también a entregar una copia inmediata del reclamo interpuesto.

Para los bienes inmuebles, como la compraventa de un departamento, el proveedor debe garantizar la entrega del bien conforme al contrato celebrado, lo que puede implicar la ausencia de fallas o imperfechos que determinen que no se trata de un bien idóneo, o en su defecto, nuevo. En el mismo sentido, ante los reclamos del consumidor, el proveedor debe brindar una respuesta dentro del plazo razonable y procurar brindar una solución idónea que genere la satisfacción del consumidor respecto al bien adquirido.

Estos son los aspectos que se desprenden del expediente N° 0236-2021/CC2 cuya problemática se centra en la entrega de un departamento con fallas y la no atención a los reclamos del denunciante, además de no cumplirse con la entrega inmediata de una copia del reclamo interpuesto.

## **II. IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS DEL DERECHO SOBRE LA QUE VERSA EL EXPEDIENTE APROBADO**

### **- Derecho del consumidor**

Es el área medular del estudio, precisamente porque la controversia involucra los intereses de un consumidor. Se debe partir de la premisa de que todo consumidor debe ser tutelado en las transacciones que realiza, y es a través de las normas y principios que parten de una regulación constitucional que se consigue esta finalidad.

Considerando que el presente caso deviene de una serie de vulneraciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), el análisis realizado se enmarca en dichas normas, correspondiendo aplicar todas las disposiciones que resulten pertinentes.

### **- Derecho administrativo**

A través del derecho administrativo se regula la actuación del Estado en función a los particulares. Conforme a ello, se tiene el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, que contiene normas comunes para la actuación de la función administrativa, regulando todos los procedimientos seguidos o promovidos ante las entidades estatales.

En el presente caso, la controversia es dilucidada mediante un procedimiento de naturaleza administrativa bajo la competencia del Indecopi, por lo que también resultan aplicables las normas que competen a este ámbito.

Conforme a ello, se evidencia que el expediente versa sobre ambas materias, al ser aplicables lo relativo al consumidor como aspecto sustancial, y normas del procedimiento administrativo como aspecto procedimental.

### **III. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL EXPEDIENTE**

Pueden evidenciarse elementos relevantes que ameritan ser estudiados en relación a sus implicancias tanto prácticas como teóricas: lo relativo al deber de idoneidad, que se ha consagrado como la base en el cual se sustenta la tutela del consumidor y uno de los deberes más denunciados; lo relativo al libro de reclamaciones que se constituye como una exigencia a cargo del proveedor a efectos de facilitar una solución ante los reclamos del consumidor; y lo relativo al deber de atender a los reclamos formulados.

Así, este expediente se sustenta en tales aspectos, justificándose en tres niveles: a nivel social, se aprecia que dichas infracciones son las más denunciadas por los usuarios y consumidores, siendo recurrente que se cuestione la falta de idoneidad ante la insatisfacción de las expectativas, y se procede con los reclamos correspondientes.

A nivel práctico, se evidencia que distintos consumidores cuestionan la falta de idoneidad en supuestos que involucran la compra de bienes inmuebles. Si bien es cierto que este aspecto es un detalle que involucra más el derecho civil, también es posible que se discutan cuestiones relativas a los derechos del consumidor, pues en esencia, se trata de un proveedor y un consumidor. En ese sentido, mediante el expediente analizado, se detallan y aportan los criterios jurídicos necesarios para encontrar la solución a la controversia.

Por otro lado, el análisis de este expediente tiene incidencia en el reconocimiento de la protección del consumidor, aportando al conocimiento existente sobre la materia y constituyendo fundamento jurídico para futuras investigaciones.

En el mismo sentido, es esencial conocer sobre el libro de reclamaciones, debido a que el deber del obligado no solo se agota en la exigencia de contar y brindar el libro de reclamaciones, debido a que existen otras exigencias en la norma reglamentaria, aspecto que sirve de conocimiento para casos similares y de relevancia para el interés académico.

Finalmente, el expediente es trascendente y necesario, pues aclara conceptos esenciales en la materia, determinando las normas que son aplicables para el supuesto en particular y los efectos de la resolución que determina la responsabilidad del proveedor denunciado.

#### **IV. HECHOS O ANTECEDENTES RELATIVOS A LAS CONTROVERSIAS IDENTIFICADAS EN EL EXPEDIENTE**

##### **4.1. Inicio de procedimiento administrativo de oficio**

El 15 de marzo del 2021, la señora Ana Paulina Forero Gutiérrez (en adelante la denunciante) denunció al Grupo Inmobiliario Inmgenio S.AC (en adelante el denunciado) conforme a lo siguiente:

##### Fundamentos de hecho:

- Manifestó que el 19 de octubre del 2020, el denunciado le hizo entrega de un departamento que había adquirido, el cual se encontraba ubicado en Calle José María Sert 180, San Borja (en adelante el departamento). Que durante la entrega del departamento dejó constancia de una serie de observaciones según se podía constatar del acta de observaciones firmada por ambas partes, y el correo de fecha 10 de octubre del 2020. Que, de las 20 observaciones planteadas, varias estaban referidas al piso el cual presentaba fallas, como lo es la presencia de burbujas.
- Que según el personal que hizo entrega del departamento, así como del correo remitido el 21 de octubre del 2020, existía un plazo máximo de 30 días a efectos de levantar todas las observaciones; sin embargo, transcurrido el plazo solo se levantaron algunas de estas.
- Que remitió distintos correos el 21, 22, 28 y 31 de octubre y 10 de noviembre, y recién el 15 de noviembre del 2020 se procedió con la reparación del piso firmándose la conformidad por parte de la denunciante, considerando que a simple vista todo había quedado perfecto. Que aún quedaba pendiente el arreglo de la puerta principal, para lo cual se dejó constancia según el correo del 18 de noviembre reiterado el 25 de noviembre.
- Que, para los primeros días de enero, se percató de nuevos desperfectos en el piso, como por ejemplo que las ranuras se desprendían, se evidenciaban levantamientos en algunas partes y la presencia de burbujas, aspectos que fueron comunicados al denunciado mediante correo electrónico de fecha 5 de enero del 2021, reiterado mediante correos de fecha 6, 12, 20 y 25 de enero; sin embargo, no obtuvo respuesta alguna.
- Que puso un reclamo el 26 de enero sin recibir la copia correspondiente, y al solicitarla, esta fue remitida vía correo electrónico con fecha 3 de febrero; sin embargo, era una copia no legible y no se respetaban los formatos establecidos por Indecopi.

- Que procedió a contactarse con el denunciado para que se le otorgue una solución a dicho problema, y se programó una inspección para el 2 de febrero. En la visita realizada el personal del denunciado indicó que los problemas presentados eran consecuencia de “mojar el piso y del uso”; sin embargo la denunciante indicó que nunca se había mojado y se había seguido el cuidado respectivo, considerando que los problemas también se presentaban debajo de camas y muebles donde no hay tránsito.
- Que, a pesar de ello, el denunciado hizo caso omiso al requerimiento, pese a que se tiene la cláusula novena del contrato, la cual hace referencia al plazo de la garantía otorgada para acabados.
- Que el 19 de febrero del 2021, el denunciado le remitió un correo electrónico adjuntado un informe el cual establecía que correspondía “sustituir las piezas identificadas producto de un inadecuado proceso de instalación en los ambientes de sala, dormitorios y pasadizo”.

Medios de prueba:

- Contrato de compraventa
- Correos en las fechas indicadas
- Fotos de las fallas del piso
- Captura de pantalla de la web del denunciado luego del reclamo presentado
- “Supuesta” copia del reclamo
- Informe del denunciado sobre los problemas del piso

El 09 de abril del 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor requirió información necesaria respecto a la presunta infracción del denunciado. En cumplimiento con lo requerido, el 15 de abril la denunciante manifestó lo siguiente:

- Que los desperfectos estaban referidos a los siguientes: fallas en el laminado del piso.
- Se puso a su disposición un departamento con fallas, no se habría cumplido con inscribirlo en el Registro Público en el plazo establecido, no se habría cumplido con reparar las observaciones en el plazo de 30 días, el desagüe de la cocina y lavandería emanarían mal olor y no se cumplió con implementar la instalación de gas, además de que en todo el edificio se había generado una plaga de mosquitos.
- Que el 31 de marzo envió un correo electrónico consultando sobre la independización e inscripción del departamento, pero no obtuvo respuesta alguna.

- La medida correctiva solicitada, fue que se cambie todo el piso del departamento y durante el procedimiento de instalación sean hospedados en un hotel 5 estrellas. Que se proceda con la inscripción que corresponde, que se ejecuten todas las acciones correspondientes para evitar los malos olores del desagüe, se instale el gas y se actualice el Software del libro de reclamaciones.

## **4.2. Admisión**

El 03 de mayo del 2021, se admite la denuncia y se imputan las siguientes infracciones:

- Infracción al artículo 18° y 19° del Código en tanto el denunciado:
  - No reparó de manera correcta el piso laminado del departamento, ya que esta presentaba ranuras que se desprendían, ciertas partes se estaban levantando y habrían burbujas.
  - No se reparó la puerta principal del departamento
  - No independizó e inscribió el departamento en el plazo respectivo
  - Se habría hecho entrega de un departamento con ductos de desagüe que emanarían mal olor
  - No se habría cumplido con instalar la línea de gas ofrecida
  - Se habría entregado una copia del reclamo no legible
- Al artículo 24° del Código al no cumplir con dar una respuesta a los correos electrónicos cursados el 5, 6, 12, 20 y 25 de enero del 2021, y 31 de marzo del 2021.
- Al artículo 150° del Código debido a que el denunciado no cumplió con entregar la copia del reclamo de manera inmediata.
- Al artículo 150° del Código, por incumplir con atender el reclamo de fecha 26 de enero del 2021.

## **4.3.Descargos**

El 12 de julio del 2021, la parte denunciada presentó los descargos correspondientes sustentando lo siguiente:

- Sobre la primera infracción, se manifestó que era falso que no se haya cumplido con reparar debidamente el piso, y como prueba de ello se presentaba el acta de levantamiento de observaciones la cual estaba firmada debidamente.
- Que, para enero del 2021, la denunciante reportó nuevos problemas con el piso del departamento y al realizar la inspección el 14 de enero, se determinó que los nuevos defectos eran consecuencia de la humedad en el piso, defecto que solo podía ser atribuible a la denunciante. Que debía considerarse que, al momento de instalar el piso, se hizo uso de materiales idóneos y de primera calidad.
- Que, además, la denunciante conocía que el derrame de líquidos en el piso podía generar “abultamientos”, tal y como se apreciaba del Manual de Propietarios de piso laminado.
- Respecto a la segunda infracción referida a la puerta principal, se allanó a la misma, indicando que correspondía únicamente una amonestación.
- Respecto a la tercera infracción referida a la independización e inscripción del departamento, precisó que, si bien se contaba con un plazo de 180 días según el contrato celebrado con la denunciante, se presentaron causas objetivas no atribuibles a su responsabilidad que generaron el retraso de dicho procedimiento.
- Que para la independización intervienen la Municipalidad de San Borja (la Municipalidad) y la Junta de Propietarios del edificio. Que el 10 de septiembre del 2020 se presentó ante la Municipalidad la solicitud para el otorgamiento de la conformidad de obra y se proceda con la declaratoria de edificación los cuales eran necesarios para la independización respectiva; sin embargo, el 13 de noviembre del 2020 se les remitió el acta de verificación y dictamen en el que se indica “no conforme” debido a la falta de instalaciones de las redes de gas.
- Que se realizaron las acciones necesarias ante Cálidda (empresa de gas natural) y ante el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; sin embargo, ambas entidades determinaron la imposibilidad de instalar una red de gas, debido a que el edificio no estaba contemplado en el plan de extensión de redes de distribución de gas.
- Que, pese a lo indicado por estas entidades, la Municipalidad denegó el otorgamiento de la conformidad del edificio y declaratoria de fábrica. Que con la Junta de propietarios se acordó aceptar solo la instalación de gas en las áreas comunes.

- Respecto a la cuarta infracción referido al mal olor del desagüe, se precisó que ya se había otorgado una solución a dicho problema conforme a las actas de fecha 24 y 27 de mayo.
- Sobre la quinta infracción referida a la instalación de la línea de gas, se precisó que era falso que se haya ofrecido a la denunciante instalar una línea de gas en su departamento. Que la instalación del gas se realizó en el área común de edificio, según se acordó con la junta de propietarios y por exigencia de la Municipalidad de San Borja.
- Respecto a la sexta infracción referida a la copia del reclamo no legible, se allanó a dicha imputación.
- Sobre la falta de respuesta de los correos de fechas 5, 6, 12, 20 y 25 de enero y 31 de marzo del 2021, precisó que era falso, pues se cursaron comunicaciones electrónicas en atención a tales correos según se aprecian de las imágenes adjuntadas.
- Respecto a la remisión inmediata de la copia del reclamo interpuesta de fecha 26 de enero de 2021, se allanó a dicha imputación.
- En relación al reclamo de fecha 26 de enero del 2021, se precisó que era falso, debido a que se atendió el mismo con fecha 19 de febrero del 2021.

Cabe manifestar que el denunciado presentó excepción de improcedencia por subsanación y de falta interés para obrar, respecto a las siguientes infracciones:

- Se habría entregado un departamento con ductos de desagüe que emanarían mal olor
- No se habría brindado respuesta al reclamo de fecha 31 de marzo del 2021
- Sobre que no se dio atención al reclamo del 26 de enero del 2021.

#### **4.4.Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor**

El 12 de mayo del 2022, se resuelve:

- Declarar la improcedencia sobre el extremo referido a la falta de independización e inscripción del departamento al no evidenciarse interés para obrar.
- Declarar fundada la excepción por falta de interés para obrar y declarar improcedente lo relativo a la falta de atención del correo electrónico de fecha 31 de marzo del 2021.
- Declarar infundada la excepción por falta de interés para obrar en el extremo a la falta de atención del reclamo de fecha 26 de enero del 2021.

- Precisar que la imputación relativa a que el denunciado no atendió el reclamo de fecha 26 de enero del 2021, constituía infracción al artículo 24 del Código.
- Precisar que la conducta infractora sobre que el denunciado no cumplió con entregar de manera inmediata una copia del reclamo de fecha 26 de enero del 2021 constituía presunta infracción al artículo 150 del CPDC.
- Declarar fundada la denuncia en las siguientes imputaciones:
  - No se cumplió con reparar el piso laminado del departamento.
  - No se cumplió con reparar la puerta principal del departamento.
  - Se hizo de un departamento con desagües que desprendían mal olor.
  - Se hizo entrega de una copia del reclamo que no era legible
- Declarar infundada la denuncia respecto a la falta de instalación de la línea de gas.
- Declarar infundada la denuncia en lo que respecta a la falta de atención de los correos electrónicos de fecha 5, 6, 12, 20 y 25 de enero del 2021.
- Fundada la denuncia respecto en lo relativo a la no atención del reclamo de fecha 26 de enero del 2021.
- Declarar fundada la denuncia sobre la falta de entrega inmediata de la copia del reclamo formulado.
- Se ordenó, como medida correctiva, que, dentro de 30 días hábiles, cumpla con reparar el desperfecto presentado en el piso del departamento previa elaboración de un informe técnico, y en caso se requiera el retiro de la denunciante, se ponga a disposición un departamento similar por el plazo correspondiente.
- Que en 15 días hábiles brinde una copia legible del reclamo.
- Se impone una multa total de 3,84 UIT y 4 amonestaciones

Fundamentos de la decisión:

Como cuestión previa, se resolvió sobre lo siguiente:

- Respecto a la excepción de improcedencia por subsanación de la conducta en relación a la entrega de un departamento con ductos de desagüe que desprenderían mal olor, se

manifestó que no obraba medio de prueba que acreditara que se había subsanado la presunta infracción, por lo que correspondía no amparar la excepción presentada en este extremo.

- Respecto a la falta de independización e inscripción del departamento, se precisó que conforme al contrato celebrado, el denunciado tenía plazo hasta el 17 de abril del 2021 (180 días contados desde la entrega del departamento) por lo que al momento de interponer la denuncia (17 de marzo del 2021), aún no se había vencido el plazo respectivo, correspondiendo declarar improcedente este extremo al no evidenciarse interés para obrar
- Respecto al reclamo 31 de marzo del 2021, se precisó que no había transcurrido el plazo respectivo para brindar la respuesta correspondiente, debido a que el hecho fue cuestionado el 15 de abril del 2021, por lo que dicho extremo era improcedente al no tener interés para acudir a la administración.
- Sobre la excepción de improcedencia respecto en función al reclamo de fecha 26 de enero del 2021, se precisó que no ha quedado acreditado que el correo de fecha 19 de febrero del 2021 hubiese atendido a dicha hoja de reclamación, por lo que corresponde declarar infundada la excepción presentada en este extremo.
- Sobre el reclamo de fecha 26 de enero del 2021, se precisó que dicha imputación debía analizarse vulneración al artículo 24° del Código que estipula el deber de atender oportunamente la disconformidad canalizada en los reclamos.
- Sobre la falta de envío de la hoja de reclamación, se precisó que debía analizarse como presunta infracción al artículo 150° del Código concordada con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Sobre el deber de idoneidad:

- Respecto a que no reparó de manera correcta el piso laminado del departamento, ya que esta presentaba ranuras que se desprendían, ciertas partes se estaban levantando y habría burbujas, se precisó que se realizó una diligencia de inspección el 7 de septiembre del 2021 por parte de la Secretaría Técnica y se constató que el piso presentaba los desperfectos alegados. Que el denunciado no presentó medio de prueba alguno que acreditará que tales desperfectos se debían al uso inadecuado o no conforme al Manual de propietarios, por lo que daba acreditado tal extremo.

- Sobre la falta de reparación de la puerta principal, al allanarse el denunciado, se declara fundado dicho extremo.
- Sobre la entrega de un departamento con ductos de desagüe que emanarían mal olor, se precisó que el denunciado habría solucionado el problema conforme a las actas de fecha 24 y 25 de mayo; sin embargo, dichas actas son posteriores a la fecha de la notificación de los cargos, por lo que existía el mal olor en el departamento antes de que se interpusiera la denuncia.
- Respecto a la falta de instalación de la línea de gas, se determinó que no prueba que corrobore que se le ofreció a la denunciante la instalación de gas natural en su departamento.
- Respecto a la entrega de una copia ilegible del reclamo presentado, se precisó que el denunciado se allanó a tal extremo, por lo que correspondía declarar fundado dicho extremo.

Sobre el libro de reclamaciones y la atención de reclamos:

- En relación a la entrega de la copia del reclamo, se precisó que, ante el allanamiento, correspondía declarar fundada la denuncia en dicho extremo.
- Respecto a la falta de atención de los correos de fecha 5, 6, 12, 20 y 25 de enero del 2021, se precisó que el denunciado si brindó respuesta a dichos correos mediante otros correos electrónicos de fecha 6 y 19 de enero y 19 de febrero del 2021.
- En lo relativo a la falta de atención del reclamo de fecha 26 de enero del 2021, se precisó que el denunciado indicó haber respondido el 19 de febrero del 2021 mediante correo electrónico; sin embargo, de la revisión de dicho correo no se advertía que hiciera referencia a la hoja de reclamación del 26 de enero. Por otro lado, no se advertía documento alguno que acredite haber brindado respuesta, por lo que este extremo también era fundado.

#### **4.5.Recurso de apelación**

El 07 de junio del 2022, el denunciado apeló la decisión según estos argumentos:

- Respecto a que no se había respondido el reclamo de fecha 26 de enero del 2021, precisó que se brindó una respuesta el 19 de febrero del 2021 mediante correo electrónico, estando dentro del plazo de 30 días establecidos por la ley. Que con la finalidad de acreditar ello, adjunta copia del reclamo y captura del correo electrónico mediante el cual se le respondió.

- Que de la revisión de dicho correo se apreciaba la respuesta de cada una de las observaciones planteadas por la denunciante, por lo que correspondía que sea declarada infundada.
- Sobre la medida correctiva que indica entregar una copia legible del reclamo interpuesto y brindar una respuesta, se precisó que no se ha considerado que ya se brindó una respuesta con fecha 19 de febrero.
- Respecto a la multa de 3,09 UIT impuesta, se precisó que no era razonable ni se encontraba debidamente fundamentada, correspondiendo ser calculada debidamente en consideración a la ausencia de infracción por el reclamo presentado el 26 de enero del 2021.

El 9 de noviembre del 2022, la parte denunciante interpuso recurso de apelación conforme a lo siguiente:

- Que la medida correctiva referida a que se cumpla con reparar el desperfecto presentado en el piso del departamento no era lo que había solicitado, sino que se realice un cambio total del piso del departamento y durante dicho cambio se les ubique en un hotel 5 estrellas.

#### **4.6. Resolución final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

Con fecha 19 de abril del 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resuelve revocar la apelada en el extremo que se amparó la presunta infracción al artículo 24° del Código con relación a que el denunciado no respondió al reclamo de fecha 26 de enero del 2021. Al considerar lo contrario, declaró infundado dicho extremo.

Por otro lado, modifica la medida correctiva reparadora ordenada al denunciado, y ordena que, en un plazo de 30 días, el denunciado ponga a disposición de la denunciante una terna de empresas especializadas en reparación de bienes inmuebles a efectos de que se escoja la opción adecuada para elaborar un informe técnico en virtud del cual el denunciado proceda con los trabajos necesarios para la reparación.

También deja sin efecto el extremo que ordenó al denunciado cumpla con responder al reclamo de fecha 26 de enero del 2021.

#### **Fundamentos de la decisión:**

- Respecto al reclamo de fecha 26 de enero del 2021, se precisó que, si fue respondido mediante correo de fecha 19 de febrero del 2021, y si bien no se precisa de manera expresa

de que se trata de una respuesta a este reclamo, si se evidencia en el contenido una respuesta a todos los puntos cuestionados por el denunciante.

- Sobre la variación de la medida correctiva, se precisó que no resulta imparcial que el denunciado sea quien elabore un informe técnico a efectos de establecer los desperfectos del piso ya que existe un interés particular en este caso, por lo que es más razonable que se ponga a disposición de la denunciante una terna de empresas o entidades especializadas para la elaboración de este informe y se proceda con las reparaciones correspondientes.
- Que también era proporcional que se ponga a disposición de la denunciante un departamento con similares características por el plazo que duren las reparaciones sí ameritan su retiro y el de su familia.

## V. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

- ✓ **¿Se configuró infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en relación a todos los defectos?**

El centro de la controversia lo constituye el cuestionamiento al deber de idoneidad. La parte denunciante cuestiona una serie de aspectos o conductas que generan infracción a este deber, motivo por el cual corresponde analizar y verificar si efectivamente todos estos cuestionamientos son acreditados, o si por el contrario ninguno o solo algunos tienen fundamentos suficientes para ser amparados. Cabe considerar que este deber es uno de los más cuestionados en las denuncias interpuestas, y su análisis varía según ciertos aspectos. En tal sentido, se deben considerar, en este caso, las características, términos y condiciones respecto al bien inmueble a efectos de establecer la presunta infracción.

- ✓ **¿Se ha transgredido el artículo 150° del Código concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones en relación a la entrega inmediata de la copia del reclamo de fecha 26 de enero del 2021?**

Como segundo problema jurídico, se cuestiona la entrega inmediata de la copia del reclamo del 26 de enero del 2021. Sobre el particular, la normativa del libro de reclamaciones contempla una serie de disposiciones mediante las cuales se obliga al proveedor no solo tener un libro de reclamaciones, sino también que dicho libro este estructurado de cierta forma y se expida la copia inmediata luego de que el consumidor interponga el reclamo, motivo por el cual corresponde en esta oportunidad analizar si se generó dicha infracción.

- ✓ **¿El denunciado cumplió con el deber de atención de reclamos respecto a los correos electrónicos remitidos por la denunciante y el reclamo presentado de fecha 26 de enero del 2021?**

Finalmente, dentro de las obligaciones del proveedor se encuentra el de atender los reclamos que se presentan, de manera oportuna y suficiente. Cabe considerar que el plazo para la fecha de la denuncia era distinto al establecido actualmente (en el marco de este procedimiento eran 30 días calendarios, y actualmente es de 15 días hábiles), por lo que corresponde analizar dicho problema en base al plazo vigente para la fecha.

## **VI. MARCO TEÓRICO Y ANÁLISIS SOBRE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

### **6.1. La protección al consumidor**

Este es uno de los aspectos fundamentales en el sistema económico, pues como lo señala Purizaca José<sup>1</sup> la defensa del consumidor es un aspecto esencial en el mercado que mejora la competitividad y ayuda al equilibrio entre los proveedores y consumidores.

Principalmente se trata de un aspecto necesario en aras de asegurar al agente más importante en el mercado: el consumidor. Se debe entender que en toda transacción existen diversos proveedores que comercializan bienes y servicios, y es el consumidor quien se encuentra expuesto a una masiva cantidad de ofertas e información que solo el proveedor conoce de manera especializada, de tal manera que se hace necesaria su tutela frente a cualquier supuesto que pueda generar una transgresión de sus derechos. Al respecto Maraví<sup>2</sup> menciona que esta área se centra en proteger al consumidor, quien en distintas ocasiones puede estar en desventaja ante el proveedor

Es factible considerar que el consumidor se presenta como la parte más vulnerable, pues es el proveedor quien maneja y cuenta con mayor y mejor información sobre lo que comercializa en el mercado, materializándose la desventaja conocida como “asimetría informativa”. Por estas razones, resulta esencial que el consumidor sea tutelado a través de mecanismos idóneos y eficientes que aseguren la protección no solo de sus intereses económicos sino también de su bienestar físico.

Conforme a ello, es que existe este sistema el cual se constituye como la herramienta necesaria que comprende una gama de derechos y deberes impuestos a los proveedores sustentados en principios, normas, procedimientos e incluso técnicas que guían las actividades o desempeño del Estado en pro de los consumidores.

Ahora bien, este sistema no es reciente debido a que ha tenido una evolución constante desde que fue planteada en 1962. Según las Naciones Unidas<sup>3</sup> este sistema nació con la finalidad de suprimir o erradicar las disparidades intrínsecas en el mercado, de tal manera que fue el Presidente Kennedy el 15 de marzo de 1962 quien en un mensaje presidencial expuso sobre los

---

<sup>1</sup> Purizaca, José. 2010. «Los 18 años del Sistema Peruano de Protección al Consumidor» Derecho y Sociedad 90

<sup>2</sup> Maraví, Alfredo. 2013. «Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú» Revista de actualidad mercantil 2

<sup>3</sup> Naciones Unidas. 2018. Manual sobre protección al consumidor. Nueva York: Naciones Unidas.

consumidores precisando su necesaria protección frente a los proveedores. De esta manera, declaró que era necesario de acciones legislativas que reconocieran:

- Derecho a la seguridad en la comercialización de bienes que conllevan un riesgo para la salud.
- Derecho a que reciban la información necesaria sobre lo que adquieren.
- Derecho a escoger, en virtud de gama de bienes, productos o servicios.
- Derecho a ser escuchado, garantizándose que sean considerados tanto en los tribunales como en las políticas públicas.

Naturalmente a lo largo del tiempo se han ampliado los derechos reconocidos a favor del consumidor, entendiéndose que hoy en día comprenden toda una gama de derechos que requieren de una tutela necesaria por parte del Estado. Se debe considerar todos estos derechos ya se encuentran regulados a nivel constitucional en distintos países del mundo.

Concordante con esto, Roca, Santiago y Céspedes, Eva<sup>4</sup>, esta protección otorgada a los consumidores, constituye una herramienta imprescindible en el mercado, de tal manera que una tutela adecuada garantiza la existencia de un trato justo en todas las transacciones realizadas.

Evidentemente se procura que el mercado se desarrolle de manera adecuada y eficiente, materializando diversas ventajas como por ejemplo la eficiencia económica, la garantía de derecho individuales, la justicia distributiva y el derecho al desarrollo.

Ahora bien, es esencial considerar la protección al consumidor (en adelante la PC) comprende la imposición de ciertas medidas que son destinadas a:

- Reconocer sus derechos e imponer deberes a cargo del proveedor, garantizando su aplicación.
- Igualar las disparidades intrínsecas en la relación de consumo que otorgan una ventaja al proveedor
- Permitir que el Estado intervenga no innecesariamente, sino como un ente regulador y fiscalizador de las fallas que puedan presentarse en el mercado, pudiendo sancionar a quienes infrinjan las normas correspondientes.

---

<sup>4</sup> Roca, Santiago y Céspedes, Eva. 2011. «La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú.» Gestión política y pública 486

- Permitir el control Estatal respecto a los proveedores que entran al mercado, bajo mecanismos y procedimientos debidamente establecidos.
- Garantizar que los productos y servicios tengan un mínimo control de calidad y seguridad<sup>5</sup>.

De esta manera, este sistema es un mecanismo importante e ineludible cuando se trata de salvaguardar los intereses de los consumidores, reduciendo de manera significativa el desequilibrio en las relaciones de consumo o las disparidades intrínsecas que otorgan una ventaja al proveedor.

### **6.1.1. El rol del Estado**

El Estado desempeña un rol esencial cuando se trata de proteger al consumidor, esencialmente porque es quien debe implementar todos los mecanismos y procedimientos necesarios tendientes sus derechos. El Tribunal Constitucional <sup>6</sup> hace alusión al artículo 65° de la Constitución, en el cual se detalla que es el Estado quien desempeña el rol de protector sobre el consumidor, de tal manera que debe garantizar que estos accedan a la información esencial sobre lo que comercializa el proveedor. En el mismo sentido, también se estipula que vela por la salud y seguridad.

Se entiende que esta es la norma medular de la cual se desprende la PC en la legislación peruana. Echaiz<sup>7</sup> menciona que, de esta disposición constitucional, se desprenden tres funciones básicas del Estado:

- La primera función alude al rol defensor que ostenta, pues se establece que defiende el interés del consumidor, evidenciándose un rol tuitivo en conformidad con el actual modelo de economía. Debe entenderse que esto se materializa mediante su rol como regulador, ya que el Estado no interviene en el mercado sino es de manera subsidiaria, fiscalizando y sancionando toda conducta que se considere contraria a la ley.
- La segunda función alude a la garantía de acceso de la información que deben ofrecer todos los proveedores a efectos de contrarrestar la existencia de asimetría informativa. Este es un elemento esencial en toda transacción, pues permite que el consumidor no

---

<sup>5</sup> Naciones Unidas. 2018. Manual sobre protección al consumidor. Nueva York: Naciones Unidas.

<sup>6</sup> Tribunal Constitucional. Expediente N° 858-2003-AA/TC

<sup>7</sup> Echaiz Moreno, Daniel. 2012. «El derecho del consumidor a la seguridad.» *Ius et praxis* 108

solo tenga conocimiento sobre los productos y servicios que son comercializados, sino que también permite que pueda elegir razonablemente.

- En la tercera función se debe considerar que la salud y seguridad son bienes jurídicos de suma importancia, por lo que el Estado debe procurar su tutela de manera efectiva.

En suma, ostenta un papel fundamental, entendiéndose que es el consumidor un agente importante que determina la existencia de oferta y demanda, y el último eslabón en la cadena de consumo. Como bien lo menciona Montoya Victorhugo<sup>8</sup>, las necesidades del consumidor constituyen el punto de partida al momento de determinar al desarrollo del mercado.

Por otro lado, Quispe Alfredo<sup>9</sup> menciona que como es conocido, todo proveedor busca utilidad, y el consumidor precio y calidad, por lo que, de esta relación dispareja, es el proveedor quien tiene ventaja, pues presenta mayor poder de negociación y cuenta con todos los mecanismos e instrumentos necesarios para influir en el consumidor. Ante posibles actos que atenten que lesionen derechos, el Estado asume este rol protector.

No obstante, no debe confundirse lo expuesto con el denominado “paternalismo” como lo comenta Castro Vega<sup>10</sup>, esto debido a que también se requiere de una alineación de las actividades económicas y una actividad vigilante y reguladora estatal.

Por otro lado, concordante con lo manifestado, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos<sup>11</sup> expresa que la máxima norma contempla una tutela para los agentes económicos a través de la iniciativa privada, y a su vez procura la defensa de los consumidores.

De esta manera, se procura la existencia de un equilibrio necesario, entre la libertad de empresa, y la tutela del consumidor. Se busca una coexistencia pacífica en la cual el Estado interviene solo como regulador y fiscalizador, estableciendo procedimientos sancionadores que son desplegados cuando sea necesario.

---

<sup>8</sup> Montoya Chávez, Victorhugo. 2009. «Principios rectores de la Constitución económica». Foro Jurídico 165

<sup>9</sup> Quispe Correa, Alfredo. 2007. La Constitución económica. 2.a edición. Lima: MaxiGraphica Impresores.

<sup>10</sup> Vega Castro-Sayán, Diego. 2010. Responsabilidad social empresarial, paternalismo y legislación. Constitución, economía y empresa en el Perú. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

<sup>11</sup> Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. 2021. Manual sobre la protección y defensa del consumidor. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

## **6.2. Deber de idoneidad**

### **6.2.1. Generalidades del deber de idoneidad**

Como lo señalado, existen deberes a cargo del proveedor a efectos de impedir que se transgredan los derechos del consumidor. Esto implica que el vínculo de consumo se rige bajo parámetros legales que impiden que exista un aprovechamiento indebido al consumidor.

Dentro de esta gama de deberes, está el deber de idoneidad, el cual es regulado mediante el Código. Según Rodríguez Gustavo<sup>12</sup> la historia de este deber resulta ser curiosa, debido a que desde que se promulgó el D.L 716, ha ido ganando un desarrollo notable a tal punto que se ha considerado como uno de los deberes más exigidos, precisamente por las denuncias que se interponen por presunta infracción a este deber. Conforme a ello, la jurisprudencia del INDECOPI en sus primeros años pretendió dar un alcance a este deber bajo parámetros razonables, mismos que se han ido desarrollando a lo largo del tiempo hasta alcanzar su regulación actual en el Código.

Por su parte, Espinoza Juan<sup>13</sup> ha precisado que este deber se ha constituido como una de las bases sobre los cuales se sustenta la PC, considerando que el consumidor puede ser engaño por las ofertas del proveedor o la variación de los términos y condiciones pactados.

### **6.2.2. Concepto**

El Código en su artículo 18, permite entender que este deber implica el cumplimiento efectivo de una oferta, de tal manera que se haga entrega de lo ofrecido en los mismos términos y condiciones pactados, bajo las mismas características y con el mismo estándar de calidad.

Para el autor Merino Roger<sup>14</sup>, la idoneidad implica la existencia de una obligación de entregar un bien o servicio según el acuerdo realizado. En base a ello, se puede establecer que este deber procura que el proveedor no varíe los términos y condiciones o haga entrega de producto y servicios que no fueron ofertados inicialmente o que difieren en cuanto a la calidad o alguna característica.

---

<sup>12</sup> Rodríguez García, Gustavo. 2014. «El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor». THEMIS Revista De Derecho 304

<sup>13</sup> Espinoza Espinoza, Juan. 2002. «Los derechos de los consumidores frente a la responsabilidad objetiva de los proveedores». Diálogo con la jurisprudencia 346-.

<sup>14</sup> Merino, Roger. 2008. *Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del INDECOPI*. Lima: Gaceta Jurídica.

Corresponde afirmar que resulta lógico y razonable que el proveedor cumpla efectivamente con la prestación a su cargo, pues la expectativa que espera ser satisface nace de la oferta que ha sido difundida por el proveedor.

Para comprender de una manera más clara a este deber, es necesario que se considere lo acotado por Bullard<sup>15</sup>, quien ejemplifica lo referido a este deber haciendo alusión a la creación de un modelo que contempla toda la información dada en la oferta. de esta manera, si lo que se adquirió fue X, Y y Z, pero lo que se recibió fue X, Y y H entonces se determina que no hay idoneidad.

Como se aprecia del esquema referenciado, las variables X, Y y Z son las características que un consumidor espera recibir, y X, Y y H es lo que recibió en realidad, siendo H diferente o incluso menos que Z. En este supuesto, se evidencia que no se ha cumplido con este deber, pues no existe la correspondencia exigida por el Código.

En esta línea de pensamiento, Salas Rodrigo<sup>16</sup> ha manifestado que si existe una oferta que ha sido dada al consumidor, lo lógico es que sea cumplida, pues en base a esta es que se ha llamado la atención del consumidor frente a otros competidores.

Naturalmente, si se puso a disposición del consumidor una oferta que era más atractiva que otros proveedores, entonces la misma debe ser cumplida a cabalidad. Sobre este aspecto se debe considerar un punto importante, que el consumidor acude al mercado en aras de satisfacer las necesidades, desde las más básicas hasta las más superfluas, y en consecuencia se encuentra expuesto a gran cantidad de ofertas por parte de los proveedores, por lo que, entre todas estas, busca la oferta más atractiva o que mejor se ajusta a sus necesidades y opta por la misma. En tal sentido, es lógico que el proveedor cumpla con la oferta dada.

Ahora bien, dicho deber puede ser cumplido según la naturaleza de lo comercializado, por ejemplo, cuando se trata de un producto consistente en un televisor o un auto, lo que el consumidor espera es que este sea nuevo, cumpla con las funciones indicadas y responda a la información que el proveedor le brindó. Por otro lado, si el producto es una tarjeta de crédito o débito en una entidad bancaria, la idoneidad se evalúa según las medidas de seguridad que

---

<sup>15</sup> Bullard Gonzales, Alfredo. 2010. «¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario.» *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual* 14

<sup>16</sup> Salas Valderrama, Rodrigo. 2010. «Algunos apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la asimetría informativa en el mercado», *Foro jurídico*, 189.

deben implementarse a efectos de evitar fraudes en las cuentas de los usuarios y no configurarse supuestos de operaciones no reconocidas.

Para supuestos en los que se comercializan bienes inmuebles, se espera razonablemente que el proveedor le haga entrega de un departamento o casa en buen estado (nuevo) sin que presente fallas o desperfectos. Al respecto Duran <sup>17</sup>Julio indica que en este tipo de transacciones, el proveedor debe cumplir con hacer entrega de un bien de calidad, además de haber cumplido con todo lo referente al Reglamento Nacional de Edificaciones.

Estos supuestos son lógicamente exigibles cuando se trata de una unidad inmobiliaria, pues lo que espera el consumidor razonable es que se le haga entrega de un bien en las características, medidas, diseño e información ofertada. La variación o menor calidad generará conlleva a determinar que lo entregado no es idóneo, más aún si el bien no sigue las reglas y parámetros constructivos establecidos.

Un claro ejemplo es el caso analizado, mediante el cual la denunciante alegó fallas y deficiencias en el piso del departamento que habría adquirido. Como consumidora razonable esperaba que el piso sea nuevo y no presentara ranuras que se desprendían, levantamientos en algunas partes del piso y la presencia de burbujas. Es conforme a ello, que el deber de idoneidad ampara dos aspectos fundamentales según Damían Omar<sup>18</sup>, por un lado, la posibilidad de que se exige el cumplimiento de la oferta dada, y por otro lado, se resalta el deber del proveedor en función a dicha oferta.

### **6.2.3. Determinación de infracción al deber de idoneidad**

Comprendiendo qué implica dicho deber, corresponde establecer la evaluación de su infracción. Como premisa general, este deber es evaluado conforme a la información que está disponible, y otras circunstancias determinadas por el artículo 18° del Código, como lo son por ejemplo la publicidad, la naturaleza, las circunstancias, etc.

Todas estas consideraciones relevantes generan una expectativa razonable, por lo que no es posible la protección de expectativas se han creado a partir de información o supuestos que el proveedor no ha entregado.

---

<sup>17</sup> Duran Carrión, Julio. 2023. «El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores», *Themis*, 289

<sup>18</sup> Damían Medina, Omar. 2014. «Idoneidad inidónea. El fin del legado de la protección al consumidor en el Perú» *Revista Jurídica de Daños* 7

Bien lo precisa Rodríguez Gustavo<sup>19</sup>, no toda expectativa es tutelable, pues debe atender a ciertas consideraciones relevantes que permiten establecer que dichas expectativas son legítimas y debían ser satisfechas. Esto alude a la existencia del consumidor razonable, que implica el uso de una diligencia ordinaria al contratar, de tal manera que el consumidor se informa antes de adquirir o pretender satisfacer sus necesidades.

Ahora bien, conforme al artículo 20º del Código, establecer que a efectos de evaluar este deber, debe compararse el bien o servicios con las garantías ofrecidas, a saber:

- Las garantías legales: consisten en las garantías establecidas por ley, y todo proveedor está sujeto a su cumplimiento. Supo Daniela y Bazán Víctor<sup>20</sup> detallan un claro ejemplo, lo relativo a los productos alimenticios y la obligación de etiquetarlos.
- Las garantías explícitas: contrariamente a las legales, son dadas o pactadas con el proveedor. En este caso, es a través del contrato, la publicidad o cualquier otro medio de información, el proveedor otorga una garantía explícita sobre lo que comercializa, pudiendo existir un acuerdo entre las partes. Stucchi Pierino<sup>21</sup>, establece que surgen bajo la convencionalidad con el proveedor.
- Las garantías implícitas: finalmente se encuentran las garantías implícitas, que se manifiestan a partir de los usos y costumbres que tiene el mercado, o responden a los fines de los bienes y servicios.

Las garantías establecidas en el Código contienen la información transmitida previamente, y deben ser cumplidas de manera objetiva, con la finalidad de que el consumidor sea satisfecho en sus expectativas razonables, lo contrario puede derivar a una sanción y las medidas correctivas tanto reparadoras como complementarias en aras de salvaguardar los intereses económicos del consumidor.

Un aspecto importante, es lo referido a la carga de la prueba, que según la Comisión Protección al Consumidor<sup>22</sup> se distribuye entre las partes que integran el procedimiento sancionador. Así,

---

<sup>19</sup> Rodríguez García, Gustavo. 2014. «El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia de protección al consumidor». *Themis*, 304

<sup>20</sup> Supo Calderón, Daniela y Bazán Vásquez, Víctor. 2020. «El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor». *Forseti*, 74

<sup>21</sup> Stucchi, Pierino. 2016. «Las 3 garantías que puede exigir el consumidor». Acceso el 15 de octubre de 2024. <https://gestion.pe/blog/reglasdejuego/2016/02/las-3-garantias-que-puede-exigir-el-consumidor.html/>

<sup>22</sup> Comisión de Protección al Consumidor. Resolución 0987-2021

el consumidor tiene el deber de sustentar y acreditar la presunta infracción, y el proveedor que no resulta responsable.

### **6.3. Servicio de atención de reclamos**

Otro de los deberes regulados, es el deber de atender los. Luego de que se canalizan las quejas o reclamos, ya sea mediante correos electrónicos o el libro de reclamaciones, corresponde responderlos de manera inmediata, en el plazo regulado por ley. El artículo 24° del Código regula esta obligación que debe ser atendida en el plazo de 15 días hábiles.

Se debe precisar que dicho plazo fue contemplado a través de la Ley N° 31435 publicada en el año 2022, debido a que el plazo anterior era de 30 días calendarios, mismo que podía ser prorrogado por uno igual. De esta manera, antes de la modificación el proveedor contaba con más tiempo para contestar, y según lo complejo del asunto podía justificar la ampliación del plazo por otro igual; sin embargo, actualmente no es posible que prorrogue el plazo de 15 días, sin importar la complejidad del caso.

En la misma línea, el inciso 2) del artículo 24° indica que es factible que el consumidor pueda interponer su reclamo a través de otras vías, como por ejemplo algún medio electrónico u otros similares, lo que implica que el proveedor debe facilitar una atención oportuna, es decir, brindar una respuesta dentro del plazo establecido sin que el medio por el cual se ha interpuesto el reclamo se convierta en un obstáculo.

Por otro lado, el inciso 3) establece que la obligación del proveedor de atender a los reclamos del consumidor no puede estar condicionada al pago lo que se ha adquirido. Esto es más común en aquellos productos o servicios que fueron adquiridos mediante pagos periódicos o continuados, y en los cuales el proveedor condiciona el pago de la cuota restante o siguiente a efectos de proceder con la respuesta al reclamo presentado.

Finalmente, es necesario tener presente que Sala Especializada en Protección al Consumidor<sup>23</sup> indica que la respuesta brindada debe reunir ciertas características, como ser clara, completa y especialmente oportuna. Cabe manifestar que la obligación solo se agota en el hecho de contestar de manera oportuna, completa y clara el reclamo, no siendo necesario que la respuesta sea favorable para el consumidor.

---

<sup>23</sup>Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N° 0128-2022/SPC-INDECOPI

#### 6.4. Libro de reclamaciones

Maraví<sup>24</sup> precisa que en ciertas circunstancias el consumidor presenta descontento bajo la presunta inobservancia de ciertos deberes, por lo que tiene el derecho de presentar un reclamo. Para tal efecto, el proveedor debe tener un libro de reclamaciones, el cual puede estar implementado física o virtualmente según el medio por el cual comercialice los productos o servicios. Esta es una obligación determinada en el artículo 150 del Código.

Así, como lo refiere la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco<sup>25</sup>, dicha norma estipula expresamente la obligación que tiene todo proveedor para implementar dicho libro, el cual debe ser visible y accesible.

Para el autor Laca Aracelly<sup>26</sup>, este libro se materializa como un mecanismo necesario mediante el cual se canalizan todos los reclamos del consumidor. De esta manera, se trata de un instrumento o canal en el cual se deja registrado el descontento del consumidor, solicitando que se le brinde una solución inmediata. Delgado Jaime<sup>27</sup>, precisa que se trata de un supuesto de privatización del reclamo, procurándose la obtención de una solución mucho más rápida.

Por otro lado, el artículo 151° del Código indica sobre la existencia de un aviso de este libro en un lugar visible. Esto se complementa con el artículo 152° que indica que los consumidores pueden exigir que se haga entrega de este libro, y los proveedores no pueden negarse, dado que tienen la obligación de hacer entrega del mismo.

Ahora bien, este deber debe ser interpretado en conformidad con Reglamento del libro de reclamaciones. El artículo 4° de este reglamento señala que en caso de que el libro sea virtual, deberá permitir que al momento de interponer el reclamo se pueda imprimir automáticamente una copia, y que, en caso se requiera, se le remita una copia al correo electrónico consignado. Por su parte, el artículo 5° estipula existe la obligación de entregar una copia del reclamo al consumidor al momento en que este registra su reclamo.

Como se aprecia, el reglamento establece que luego de interponer el reclamo, ya sea virtual o físicamente, es necesario que se haga entrega de una copia inmediata, es decir, en el momento

---

<sup>24</sup> Maraví Contreras, A. (2013). «Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú». *Revista de actualidad mercantil* 38

<sup>25</sup> Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco. Expediente N° 082-2018/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

<sup>26</sup> Laca Ramos, Aracelly. 2015. «Libro de reclamaciones». Consultado el 15 de octubre del 2024. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C871A495C43421A405257FAF004CB9E3/\\$FILE/lacaramo.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C871A495C43421A405257FAF004CB9E3/$FILE/lacaramo.pdf)

<sup>27</sup> Delgado Zegarra, Jaime. El libro de Reclamaciones. Oportunidad para convertir a los compradores en clientes. Lima: Universidad San Martín de Porres.

en el que el consumidor deja constancia de su disconformidad. En el supuesto de que se atienda a través de medios virtuales, la copia del reclamo debe expedirse de manera inmediata al correo del consumidor.

## **VII. TOMA DE POSICIÓN PERSONAL FUNDAMENTADA SOBRE CADA UNO DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

### **7.1. Posición personal sobre si se configuró infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en relación a todos los defectos**

Tal y como se ha detallado previamente, la denunciante imputó una serie de infracciones que corresponderían a una posible inobservancia del deber de idoneidad, por lo que corresponde analizar y emitir posición personal sobre cada una de estas. La primera infracción consiste en:

- No reparó de manera correcta el piso laminado del departamento, ya que esta presentaba ranuras que se desprendían, ciertas partes se estaban levantando y habría burbujas.

Debe tenerse presente que este aspecto fue informado de manera oportuna a la inmobiliaria a efectos de que proceda con su reparación, y bajo los argumentos consignados en el escrito de descargos, se habría procedido con la subsanación de todos los defectos; sin embargo, en el expediente se evidencia un medio de prueba objetivo y concreto que acredita lo contrario: acta de diligencia efectuada por la autoridad administrativa el día 7 de septiembre del 2021. Conforme este documento, se realizaron videograbaciones sobre las presuntas fallas y se evidenció que estas aún permanecían en el departamento. Conviene acotar que la inmobiliaria sustentó su defensa en las actas de levantamiento de observaciones, no obstante, la diligencia efectuada por la autoridad administrativa fue de fecha posterior, verificándose que el piso presentaba levantamientos, separaciones y ranuras.

En ese sentido, queda acreditado que la denunciante informó sobre los defectos en el piso del departamento, y la inmobiliaria no lo reparó de manera adecuada, por lo que si es responsable en tal extremo. Por otro lado, se alegó que sus trabajados gozaban de garantía y calidad, adjuntando documentos de certificación; sin embargo, dicha documentación no sirve para sustentar la idoneidad del bien, pues objetivamente los defectos estaban presentes y requerían de una reparación.

Otras imputaciones constan de lo siguiente:

- No se reparó la puerta principal del departamento
- Se habría entregado una copia del reclamo no legible

En tales supuestos la inmobiliaria se allanó a ambos cuestionamientos por lo que no se requiere mayor análisis. De esta manera, reconoce las infracciones alegadas por la denunciante, y en base al artículo 112 del Código, correspondería la imposición de una amonestación.

La tercera imputación consta de lo siguiente:

- No se realizó la independización e inscripción del departamento en el plazo respectivo

Conforme se aprecia del contrato suscrito entre las partes, la inmobiliaria se comprometió a con la independización e inscripción del departamento en los Registros Públicos. Según el contrato, se contaba con un plazo de 180 días desde que el bien fue entregado.

En este punto, se debe tener claro que la entrega del departamento fue entregado el día 19 de octubre del 2020, por lo que tenía plazo hasta el 17 de abril del 2021 a efectos de cumplir con la independización e inscripción. No obstante, la denuncia fue interpuesta el 17 de marzo del 2021, es decir mucho antes de que venciera el plazo establecido en el contrato, por lo que no era exigible a nivel de un procedimiento administrativo sancionador el cumplimiento de esta obligación.

Naturalmente la inmobiliaria no se encontraba obligada a cumplir con la independización e inscripción antes del plazo suscrito, sino dentro del mismo, pudiendo incluso cumplir al término de este. De esta manera, se evidencia que no existía interés para obrar, pues no había afectación o necesidad para dilucidar el caso en la Administración.

La siguiente imputación consta de lo siguiente:

- Se habría hecho entrega de un departamento con ductos de desagüe que emanarían mal olor

Este aspecto cuestionado fue respondido por la inmobiliaria alegando que ya se habría dado una solución, conforme se apreciaría de las actas del 24 y 27 de mayo del 2021. Precisamente al revisar dichas actas, se aprecia que se instalaron se instalaron “dumpers” en equipo de extractor y se realizó una fumigación lo que daría solución al problema presentado, lo cual es respaldado con el acta de diligencia de inspección en el que no se advirtió malos olores provenientes del desagüe.

En este punto, puede parecer que no existe responsabilidad sobre dicho extremo; sin embargo, las actas presentadas corresponden al mes de mayo, es decir dos meses luego de notificada la

denuncia. Subsanan la infracción luego de notificada la imputación de cargos no determina la exoneración de responsabilidad.

Es importante tener presente que no se atribuye responsabilidad cuando la subsanación del hecho es antes de que denuncia sea notificada, declarándose improcedente la acción por no existir interés para obrar.

Otro de las imputaciones consiste en la siguiente:

- No se habría cumplido con instalar la línea de gas ofrecida

Según la denunciante, la inmobiliaria habría incumplido con instalar una línea de gas en su departamento. En primer término, conforme al contrato suscrito entre las partes, no se evidencia que la inmobiliaria se haya comprometido a instalar una línea de gas en el departamento de la denunciante, ni se evidencia tampoco otro acuerdo en el que se establezca dicha obligación, por lo que, hasta tal punto, no era posible exigir una obligación no pactada previamente.

Si bien es cierto que la instalación de una red de gas en el edificio donde estaba el departamento de la denunciante fue una exigencia de la Municipalidad de San Borja al denegar la conformidad de la obra, lo cierto es que se acordó con la junta de propietarios la instalación de esta red en las áreas comunes del edificio; sin embargo, ello tampoco implicaría una obligación de la inmobiliaria con la denunciante.

En otras palabras, un proveedor no se encuentra obligado a cumplir con lo que no ha ofrecido, pues ello escapa de todo estándar de razonabilidad que pueda exigirse al consumidor, quien no puede crearse expectativas en información no proporcionada.

#### **7.2. Posición personal sobre si se ha transgredido el artículo 150° del Código concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones en relación a la entrega inmediata de la copia del reclamo de fecha 26 de enero del 2021**

Conforme al artículo 5° del Reglamento, cuando un consumidor interpone un reclamo, debe emitirse una copia de manera inmediata. En caso sea virtual, la copia debe remitirse al correo consignado por el consumidor.

Al igual que en las dos otras imputaciones referidas al deber de idoneidad, la inmobiliaria se allanó a dicha imputación, reconociendo que no hizo entrega de esta copia cuando la denunciante interpuso el reclamo el 26 de enero del 2021.

Ahora bien, según la directiva Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI en su artículo 29 literal d) en casos de allanamiento se declara el fin del procedimiento respecto a dicho extremo, y corresponde imponer una amonestación.

Sin perjuicio de ello, cabe mencionar que tampoco se evidencia documento o medio de prueba alguno que sustente que se cumplió con remitir una copia de manera inmediata. Se evidencia que esta fue entregada posteriormente y no de manera legible, pero fue a causa de las solicitudes de la denunciante mediante correos electrónicos, en los cuales requirió la copia del reclamo interpuesto.

De esta manera, sin perjuicio del allanamiento realizado, queda acreditado que no cumplió con el deber establecido en el Reglamento, por lo que correspondía establecer responsabilidad administrativa en este extremo.

### **7.3. Posición personal sobre si el denunciado cumplió con el deber de atención de reclamos respecto a los correos electrónicos remitidos por la denunciante y el reclamo presentado de fecha 26 de enero del 2021**

Según el caso, se cuestionó que la inmobiliaria no dio respuesta a los correos electrónicos de fecha 5, 6, 12, 20 y 25 de enero del 2021, y 31 de marzo del 2021.

En primer término, se debe tener presente que el correo de fecha 31 de marzo del 2021 no puede ser materia de discusión en el procedimiento administrativo sancionador, debido a que no existe interés para obrar en este extremo. El cuestionamiento de la falta de respuesta de este correo se evidencia en el escrito de subsanación de la denuncia de fecha 15 de abril del 2021. Considerando que el plazo para atender a los reclamos del consumidor para dicha fecha era de 30 días calendarios, aún no había transcurrido el plazo exigido por ley para dar respuesta.

Por otro lado, respecto a los correos electrónicos de fecha 5, 6, 12, 20 y 25 de enero del 2021 la inmobiliaria alegó haber dado respuesta a cada uno de ellos, conforme a los correos de fecha 6 y 19 de enero, y 18 de febrero del 2021. Según el expediente, efectivamente se aprecia que la inmobiliaria remitió correos a la denunciante precisando sobre las fallas, y a efectos de corroborar ello, es necesario tener presente el cuadro elaborado por la Comisión:

Correos denunciante	Asunto	Correo de respuesta Inmobiliaria	Respuesta
05/01/2021	Desperfectos en piso	06/01/2021	Requiere a la denunciante información para generar orden de inspección.
06/01/2021	Responde requerimiento de Inmobiliaria y reitera desperfectos en inmueble.	19/01/2021	Brinda respuesta sobre las acciones que adoptará respecto a cada desperfecto informado.
12/01/2021	Lista desperfectos sobre vidrio, mesón de cocina, puerta de lavandería, piso, manchas e imperfecciones.		
20/01/2021	Desperfectos en piso	19/02/2021	Brinda respuesta sobre las acciones que adoptará respecto a cada desperfecto informado.
25/01/2021	Contradice respuestas de Inmobiliaria a desperfectos en piso		

Como se observa de la organización de los correos remitidos por las partes, se aprecia que la inmobiliaria sí respondió a los cuestionamientos realizados por la denunciante en cada uno de sus correos, y si bien no se hace mención expresa a los mismos, de dichas respuestas se puede apreciar información que hace referencia a los cuestionamientos de la denunciante, por lo que este extremo debía ser desestimado.

Por otro lado, respecto al reclamo de fecha 26 de enero del 2021, la inmobiliaria alegó que dio respuesta al mismo a través de un correo remitido el 19 de febrero del 2021; no obstante, no es posible determinar si efectivamente el correo de esa fecha es en respuesta del reclamo, debido a que se evidencia que fue en respuesta el correo del 25 de enero del 2021. Por esta razón, al no existir otro medio de prueba, correspondía amparar la pretensión en este extremo.

## **VIII. VALORACIÓN JURÍDICA PERSONAL FUNDAMENTADA SOBRE LA FORMA EN LA QUE LA AUTORIDAD COMPETENTE RESOLVIÓ LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS EN EL EXPEDIENTE**

### **8.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor**

Sobre la decisión en esta instancia, concuerdo con el análisis realizado y la decisión sobre cada infracción y cuestionamiento planteado por las partes. Se evidencia un análisis minucioso y adecuado en función a lo sustentado por las partes y el contenido probatorio que fue presentado al procedimiento, pudiendo determinar de manera objetiva la responsabilidad de la inmobiliaria respecto a los extremos que fueron acreditados.

Como se ha desarrollado respecto a los problemas jurídicos que fueron identificados, la mayoría de infracciones relativas al deber de idoneidad y atención a los reclamos interpuestos fueron acreditados de manera fehaciente, sin perjuicio de la improcedencia de las infracciones relativas a la independización e inscripción del departamento y atención al correo de fecha 31 de marzo del 2021.

De esta manera, existían suficientes elementos de prueba a efectos de acreditar que el departamento presentaba defectos en el piso, los cuales no fueron reparados de manera adecuada, no se hizo entrega de una copia legible del reclamo que fue presentado, no se reparó la puerta principal y se hizo entrega de un departamento donde el desagüe emanaba malos olores. Sin perjuicio del allanamiento de la inmobiliaria respecto a algunas infracciones, la denunciante acreditó los defectos analizados, y el proveedor no puede acreditar su falta de responsabilidad o alguna justificación que lo eximiera de la sanción que correspondía.

Debe tenerse presente que la obligación de probar un hecho en este caso es igual que en los procesos jurisdiccionales, pues corresponde a ambas partes aportar medios de prueba que sustenten sus argumentos. En este supuesto, ha sido la denunciante quien ha sustentado mejor las imputaciones realizadas, y la Comisión ha valorado de manera correcta los documentos presentados.

### **8.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

En esta instancia solo concuerdo con la variación de la medida correctiva. Como se aprecia, dicha medida correctiva indicaba lo siguiente:

- (i) En el plazo de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reparar el desperfecto presentado en el piso

laminado del departamento de la denunciante, previa elaboración de un informe técnico en el que se determine las causas de dicho desperfecto y los trabajos necesarios para dicha reparación. (...)

Naturalmente no era posible que sea la misma inmobiliaria quien elabore el informe técnico a efectos de determinar los defectos y proceder con la reparación, pues se trata de una parte interesada en el procedimiento, lo que resultaría arbitrario y subjetivo. En consecuencia, adecuadamente lo ha alegado la Sala, lo más razonable es que la denunciante escoja a otro proveedor a efectos de que elabora el informe técnico, para lo cual la inmobiliaria debía poner una terca de empresas especializadas en el rubro.

Por otro lado, no concuerdo con lo resuelto sobre el reclamo de fecha 26 de enero del 2021. A consideración de la Sala, en el correo de fecha 19 de febrero del 2021 si se estaría dando una respuesta a dicho reclamo; sin embargo, considero que no era posible determinarse si en realidad el contenido del correo era una respuesta al reclamo, pues la denunciante también había remitido un correo el 25 de enero del 2021.

De esta manera, al existir dos reclamos por parte de la denunciante y una sola respuesta por parte de la inmobiliaria, era necesario que se precise que el correo de fecha 19 de febrero del 2021 era una respuesta al reclamo de fecha 26 de enero del 2021.

## **IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. Conforme a la regulación normativa y constitucional, el proveedor se encuentra sujeto al cumplimiento de ciertos deberes, dentro de los cuales se encuentra el deber de idoneidad, mismo que es uno de los aspectos más elementales en la tutela de los consumidores. La idoneidad en estos casos es determinada según la información existente, la naturaleza de lo que se adquiere, y las garantías establecidas en el artículo 20° del Código.
2. Para la compraventa de bienes inmuebles, la idoneidad se materializa en el cumplimiento efectivo de los parámetros y requisitos legales previstos en la normativa y bajo los términos y condiciones pactados, los cuales pueden comprender la entrega de un bien sin defectos, cumplir con la independización e inscripción del bien, reparar adecuadamente los defectos encontrados, etc, de tal manera que puedan satisfacerse las expectativas razonables del consumidor.
3. En el caso estudiado, es evidente la responsabilidad de la inmobiliaria respecto a las infracciones analizadas como la falta de idoneidad, debido a la existencia de suficientes medios de prueba que corroboran que no reparó adecuadamente el piso del departamento de la denunciante, le hizo entrega de este departamento con un desagüe del cual emanaban malos olores, no remitió una copia legible del reclamo presentado y no reparó la puerta principal.
4. Se concluye que el denunciando optó por allanarse a algunas de las imputaciones por dos razones: no era posible acreditar su falta de responsabilidad respecto a las mismas y quería evitar que se le imponga una sanción pecuniaria. Ante el allanamiento de las imputaciones, que puede ser parcial o total, corresponde imponer una amonestación al proveedor y no una sanción de carácter pecuniaria.
5. Se ha acreditado que la inmobiliaria incurrió en infracción al artículo 150° del Código concordando con el artículo 5° del Reglamento del libro de reclamaciones, debido a que no hizo entrega de manera inmediata de una copia del reclamo presentado el 26 de enero del 2021. Aún cuando la inmobiliaria no se haya allanado a esta infracción, existían suficientes elementos de prueba que corroboraban su responsabilidad administrativa.
6. La denuncia era improcedente por falta de interés para obrar en dos aspectos: la independización e inscripción del departamento, debido a que aún no había transcurrido

el plazo establecido por el contrato a efectos de cumplir con esta obligación, y respecto al correo de fecha 31 de marzo del 2021, debido a que no había transcurrido el plazo exigido por la ley para contestar el mismo.

7. La inmobiliaria no estaba obligada a la instalación de una línea de gas en el departamento de la denunciante, debido a que no existía obligación pactada en el contrato de compraventa. En estos casos, no se puede exigir al proveedor que cumpla con una oferta que no ha dado, considerando que un consumidor razonable solo puede generar una expectativa según la información que le fue transmitida previamente.
8. No se corroboró que la inmobiliaria haya dado una respuesta al reclamo de fecha 26 de enero del 2021, debido a que no existe documento o medio de prueba alguno que acredite una respuesta concreta y directa a dicho reclamo, debido a que el correo de fecha 19 de febrero del 2021 sustentado por la inmobiliaria, es una respuesta a otro correo.

## **X. BIBLIOGRAFÍA**

### **Obras**

Delgado Zegarra, Jaime. El libro de Reclamaciones. Oportunidad para convertir a los compradores en clientes. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Merino, Roger. 2008. *Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del INDECOPI*. Lima: Gaceta Jurídica.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. 2021. *Manual sobre la protección y defensa del consumidor*. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Naciones Unidas. 2018. *Manual sobre protección al consumidor*. Nueva York: Naciones Unidas.

Quispe Correa, Alfredo. 2007. *La Constitución económica*. 2.a edición. Lima: MaxiGraphica Impresores.

Vega Castro-Sayán, Diego. 2010. Responsabilidad social empresarial, paternalismo y legislación. Constitución, economía y empresa en el Perú. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

### **Artículos**

Bullard Gonzales, Alfredo. 2010. «¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario.» *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual* 5-58

Damián Medina, Omar. 2014. «Idoneidad inidónea. El fin del legado de la protección al consumidor en el Perú» *Revista Jurídica de Daños* 1-14

Duran Carrión, Julio. 2023. «El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores» *Themis* 289-296

Echaiz Moreno, Daniel. 2012. «El derecho del consumidor a la seguridad.» *Ius et praxis* 105-124

Espinoza Espinoza, Juan. 2002. «Los derechos de los consumidores frente a la responsabilidad objetiva de los proveedores.» *Diálogo con la jurisprudencia* 343-356.

Laca Ramos, Aracelly. 2015. «Libro de reclamaciones». Consultado el 15 de octubre del 2024.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C871A495C43421A405257FAF004CB9E3/\\$FILE/lacaramo.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C871A495C43421A405257FAF004CB9E3/$FILE/lacaramo.pdf)

Maraví Contreras, Alfredo. (2013). «Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú». *Revista de actualidad mercantil* 31-41

Montoya Chávez, Victorhugo. 2009. «Principios rectores de la Constitución económica». *Foro Jurídico* 155-166

Purizaca, José. 2010. «Los 18 años del Sistema Peruano de Protección al Consumidor» *Derecho y Sociedad* 89-95

Roca, Santiago y Céspedes, Eva. 2011. «La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú.» *Gestión política y pública* 485-522.

Rodríguez García, Gustavo. 2014. «El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia de protección al consumidor». *Themis*, 303-314.

Salas Valderrama, Rodrigo. 2010. «Algunos apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la asimetría informativa en el mercado», *Foro jurídico* 182-193

Stucchi, Pierino. 2016. «Las 3 garantías que puede exigir el consumidor». Acceso el 15 de octubre de 2024. <https://gestion.pe/blog/reglasdejuego/2016/02/las-3-garantias-que-puede-exigir-el-consumidor.html/>

Supo Calderón, Daniela y Bazán Vásquez, Víctor. 2020. «El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor». *Forseti*, 69-94

## **Jurisprudencia**

Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco. Expediente N° 082-2018/CPC INDECOPI-CUS-SIA

Comisión de Protección al Consumidor. Resolución 0987-2021

Tribunal Constitucional. Expediente N° 858-2003-AA/TC

Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N° 0128-2022/SPC-INDECOPI

## **Normas**

Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú

Congreso de la República (2010). Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor

Poder Ejecutivo (2011). Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el reglamento del libro de reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor