

# La regulación de protección al consumidor en los productos y servicios inmobiliarios en el Perú

Gianfranco Iparraguirre Romero<sup>1 2</sup>

## SUMARIO

1. Introducción. 2. Sobre la regulación sobre productos y servicios inmobiliarios contenida en el Código de Consumo. 3. El deber de información en la regulación del producto y servicio inmobiliario. 4. El deber de idoneidad en la regulación del producto y servicio inmobiliario. 5. Acerca de la jurisprudencia emitida por la autoridad administrativa en materia de la regulación de protección al consumidor del producto inmobiliario. 6. Conclusión.

## PALABRAS CLAVE

Producto inmobiliario; Servicio inmobiliario; Protección al consumidor; Deber de información; Deber de idoneidad; Garantías.

## KEYWORDS

Real estate product; Real state service; Consumer protection; Duty of information; Duty of suitability; Guarantee.

## RESUMEN

El presente artículo tiene por finalidad realizar una breve aproximación de la regulación del producto y servicio inmobiliario contenida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, presenta algunos pronunciamientos jurisprudenciales emitidos sobre dicha materia por la autoridad administrativa que supervisa la aplicación de las normas sobre competencia en el Perú.

## ABSTRACT

This paper aims to make a brief reference to the regulation of real estate product and services contained in the Consumer Code. It also presents some jurisprudential pronouncements issued on this matter by the Management Authority which oversees the implementation of the rules on competition in Peru.

## 1. Introducción

En los últimos años, hemos sido testigos del importante crecimiento económico que la economía peruana ha experimentado. Este crecimiento indudablemente ha generado

<sup>1</sup> Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Asociado Senior del Área de Derecho de la Competencia y Propiedad Intelectual del Estudio Lazo, De Romaña & Gagliuffi Abogados. Expositor y panelista en diversos cursos y eventos académicos y autor de diversos artículos sobre temas de su especialidad.

<sup>2</sup> El autor del texto es el único responsable de lo que en este se señala. El presente artículo es una opinión doctrinaria y no representa una opinión legal de la firma para la cual presta sus servicios profesionales.

también el desarrollo de diversos sectores de nuestra economía y, uno de ellos, probablemente el que ha generado uno de los impactos más importantes en la mejora de las condiciones de bienestar de los consumidores, es el sector inmobiliario.

Al respecto, una mirada a las estadísticas de los últimos años nos presenta como dato significativo la comparación entre el número de inmuebles inscritos en registros públicos en el Perú en el año 2002 frente al número de inmuebles inscritos el 2012. Dicha comparación muestra que, por ejemplo, para el 2002 el número de inmuebles inscritos ascendía a la cifra de 228, 395 y que dicho número se incrementaría en más del 100% en el año 2012, registrándose la cifra de 566, 382 inmuebles inscritos en los Registros Públicos inmobiliarios a nivel nacional.<sup>3</sup>

En este escenario y considerando el incremento de transacciones comerciales en las que se vio involucrada la compraventa de bienes inmuebles, se entiende la importancia de la existencia de una supervisión por parte de la autoridad nacional de la competencia de dicho mercado. Ahora bien, dicha supervisión originalmente se sustentaba solamente en la existencia de la normativa de Protección al Consumidor contenida en el Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, publicada a fines de 1991. Cabe precisar que dicha regulación no presentaba disposiciones específicas que normasen la actividad comercial de los servicios inmobiliarios, pues simplemente regulaba, de manera general, las infracciones que podrían generarse en las relaciones de consumo en el mercado. Posteriormente, en 2009, se publicó el Decreto Supremo 006-2009, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, que tampoco incluyó una legislación expresa de los servicios inmobiliarios.<sup>4</sup>

Finalmente, en 2010, se promulgó la Ley 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el “Código de Consumo”), que representó la primera codificación de la regulación de Protección al Consumidor en el ordenamiento jurídico peruano. Dicha ley derogó lo establecido en las regulaciones antes mencionadas y en su cuerpo normativo desarrollo disposiciones que regulan en materia de protección al consumidor la actividad inmobiliaria en nuestro país, regulación que revisaré en el presente artículo.

## 2. Sobre la regulación sobre productos y servicios inmobiliarios contenida en el código de consumo

El Código de Consumo significó, como hemos mencionado anteriormente, la primera “codificación” sobre la legislación de Protección al Consumidor que se ha dictado en el Perú. Ahora bien, con relación al tema que nos atañe, el referido cuerpo normativo contiene disposiciones específicas que son de aplicación a las actividades del mercado

<sup>3</sup> Información estadística obtenida del Instituto Nacional de Estadística e Informática – inei, contenida en el documento denominado: “Inmuebles inscritos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos según zona registral”, información consignada en la dirección web <<http://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/>>.

<sup>4</sup> Cabe señalar que el Decreto Supremo 006-2009, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, contenía en su séptima disposición una referencia a los valores de tasación de bienes que el proveedor debería considerar al momento de realizar una liquidación de deuda. Si bien esta disposición podría tener alguna vinculación con las transacciones comerciales del mercado inmobiliario, no necesariamente debe considerarse como el inicio del desarrollo legislativo de la regulación de los servicios inmobiliarios en la legislación nacional de Protección al Consumidor.

inmobiliario, las que se encuentran cinco artículos (del 76 al 80) contenidos en el capítulo IV, Productos o Servicios Inmobiliarios, del título IV, La Protección del Consumidor en Productos o Servicios Específicos del mencionado Código de Consumo.

Sobre el particular, cabe señalar que si bien el articulado desarrollado en la referida ley puede ser poco extenso, es posible delimitar la regulación de los servicios inmobiliarios en tres clases o tipos: (I) la regulación del “deber de información” del producto y/o servicio inmobiliario; (II) la regulación del “deber de idoneidad” del proveedor del producto y/o servicio inmobiliario; y, (III) la regulación de las garantías y del servicio de posventa que debe ofrecer el proveedor inmobiliario, obligaciones que se encuentran también dentro de la esfera del “deber de idoneidad” antes mencionado.

Por otra parte, corresponde mencionar también que las relaciones de consumo en las que se encuentren involucrados los productos y/o servicios inmobiliarios, no solamente están sometidas al elenco de disposiciones establecidas en el capítulo. Adicionalmente a esto, es susceptible también de ser aplicada a dichas relaciones de consumo la regulación general contenida en el Código de Consumo, referida a sus principios, a los criterios para determinación de sanción, a las medidas correctivas que pueden ser aplicadas, a las sanciones aplicables, entre otras.

Pues bien, luego de esta breve descripción de la regulación sobre los productos y servicios inmobiliarios contenida en el Código de Consumo, procederemos a revisar a continuación los tipos de regulación existentes sobre dicha materia en el citado cuerpo normativo.

### **3. El deber de información en la regulación del producto y servicio inmobiliario**

El deber de información es una de las principales obligaciones de los proveedores de productos y servicios en el mercado peruano y, a su vez, uno de los derechos más importantes que ostentan los consumidores al momento de iniciar una potencial relación de consumo.

Así, en términos generales dicho “deber de información” obliga a los proveedores en el mercado a brindar a los consumidores toda la información relevante y de manera oportuna para que estos puedan tomar una decisión o elección de consumo de acuerdo con sus expectativas e intereses, y también para el correcto uso o consumo de los productos que adquieren o de los servicios que contratan.<sup>5</sup> Ahora bien, además de las disposicio-

---

<sup>5</sup> El Código de Consumo establece en diversos artículos los elementos que forman parte de la regulación del deber de información de los proveedores o del “derecho a la información” de los consumidores. Al respecto, podemos citar los siguientes:

Código de Consumo. “Artículo V.- Principios. El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

3. Principio de Transparencia.- En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.

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

[...]

nes generales sobre el denominado “deber de información”, contenidas en el Código de Consumo, en materia de la regulación de los productos y servicios inmobiliarios se han establecido obligaciones específicas.

Dentro de estas obligaciones específicas se encuentra en el artículo 76 del Código de Consumo, aquella referida a la obligación de brindar al consumidor en los contratos inmobiliarios que suscriba con los consumidores la información sobre las características físicas y técnicas del inmueble que se encuentra adquiriendo (área del inmueble, distribución del inmueble, materiales de construcción, acabados), así como la información legal que permita brindarle al consumidor la seguridad de que efectivamente el proveedor del servicio inmobiliario contaría con las inscripciones y autorizaciones correspondientes para la construcción y/o venta de este (habilitación urbana, autorizaciones municipales, inscripciones registrales del terreno, declaratoria de fábrica o de edificación, reglamento interno, independización).<sup>6</sup>

Al respecto, si bien la redacción de este artículo es poco precisa en cuanto a la determinación exacta de la documentación que el proveedor deberá brindar para cada tipo de producto inmobiliario que ofrezca en el mercado (lotes o edificaciones, por ejemplo), presenta como primera exigencia la obligación de brindar información relevante al consumidor sobre el bien que desea adquirir.

Por otra parte, cabe señalar que la falta de precisión en el artículo antes mencionado busca

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

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

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

[...]

Artículo 2.- Información relevante

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

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

<sup>6</sup> Código de Consumo. Artículo 76.- Protección del consumidor en contratos inmobiliarios. El derecho del consumidor a la información obliga al proveedor de productos y servicios inmobiliarios a informar sobre las características del inmueble que está adquiriendo así como a proporcionar toda aquella documentación que acredite la existencia de autorizaciones municipales, el área del inmueble, el proceso de titulación, habilitación urbana, saneamiento, materiales empleados en la construcción y en los acabados, inscripciones registrales del terreno y Declaratoria de Fábrica o de Edificación, reglamento interno, independización y toda aquella documentación relevante.

ser superada con la inclusión de los artículos 77 y 78, respectivamente, del antes mencionado cuerpo normativo, los cuales se entiende complementan a las obligaciones establecidas en el artículo 76, intentando suplir esa falta de precisión en el mandato contenido en este último, buscando precisar aquella información que el proveedor de productos y servicios inmobiliarios deberá brindar a los consumidores durante el proceso de compra del inmueble —circunstancia que implica la etapa previa a la suscripción del contrato— y los elementos mínimos que deberá contener el contrato que eventualmente se suscriba por la adquisición del referido inmueble.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Como mencionamos, el artículo 77 establece toda la información que actualmente, de manera obligatoria, el proveedor tendrá que brindar al consumidor del producto inmobiliario durante el proceso de adquisición del bien inmueble:

Código de Consumo. Artículo 77.- Información mínima en el proceso de compra

77.1 Los proveedores deben establecer e implementar medidas para brindar, como mínimo, información clara y veraz sobre:

- a. La identificación del proveedor inmobiliario, del representante legal, en el caso de que se trate de personas jurídicas, la dirección completa del inmueble, los teléfonos de contacto y la dirección de correo electrónico o página web.
- b. La descripción del inmueble, cantidad de unidades inmobiliarias y características relevantes tales como el área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas y acabados del inmueble.

Asimismo, deben adoptar medidas para permitir que el consumidor acceda a esta información.

77.2 Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para proporcionar la información de manera previa y gratuita a la suscripción de un contrato considerando los aspectos siguientes:

- a. Partida registral en el caso de bienes inscritos o título en el caso de bienes no inscritos, que acredite que quien suscribe el o los contratos de compraventa es propietario del inmueble ofrecido o del inmueble matriz del cual se independizará el producto ofrecido.
- b. Situación del proceso de habilitación urbana o de licencias de edificación, según corresponda.
- c. Plano del inmueble ofertado, precisando qué aspectos tienen carácter referencial, de ser el caso.
- d. Identificación y características del inmueble: ambientes, área del inmueble, áreas comunes, acabados y servicios públicos domiciliarios con los que cuenta, diferenciando los servicios propios de los servicios comunes, tales como electricidad, agua potable y alcantarillado.
- e. Precio de venta del inmueble ofertado, incluyendo la forma de pago, plazo, moneda en la que se realiza el pago, los gastos y tributos, promociones y descuentos, y cronograma de pagos debidamente desagregado.
- f. Condiciones de la separación: vigencia, causales y efectos de la resolución (gastos administrativos y penalidades). En la venta de inmuebles sobre planos o de bienes futuros, el proveedor debe devolver el íntegro de los pagos adelantados efectuados por todo concepto a sola solicitud del consumidor, en el caso de que la prestación no se llegue a ejecutar por causas atribuibles al proveedor.
- g. Datos del proveedor: Partida Registral de la Persona Jurídica, nombre de los representantes legales con sus vigencias de poder debidamente inscrito, Registro Único de Contribuyentes (ruc) o Documento Nacional de Identidad (dni), de ser el caso.
- h. Tratándose de bienes futuros, el documento que acredite la aprobación del proyecto de habilitación urbana o el anteproyecto de arquitectura, según corresponda.
- i. Vigencia de la oferta.

j. Tratándose de inmuebles terminados, copia de la Hoja de Resumen (hr), Predio Urbano (pu), acreditación de no adeudo de tributos o de la situación tributaria del inmueble, y partida registral donde conste la independización del inmueble, de ser el caso.

77.3 Cuando el financiamiento del precio de venta o parte de este sea ofrecido directamente por el proveedor, debe informar previa y detalladamente e incorporar en una hoja resumen con la firma del proveedor y del cliente lo siguiente:

- a. El monto de los intereses y las tasas de interés aplicables conforme a las disposiciones del presente Código y las cláusulas penales, si las hubiera.
- b. El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiera.
- c. El número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de pago, asimismo, todos los beneficios pactados por el pago en el tiempo y forma de todas las cuotas.
- d. La cantidad total a pagar por el inmueble, incluyendo el precio al contado más los intereses y gastos administrativos.
- e. El derecho de efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la siguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

En consecuencia, como señalamos previamente, el Código de Consumo ha regulado el deber de información del proveedor de productos y servicios inmobiliarios a través de los mencionados dispositivos legales, estableciendo un listado de información que deberá ser entregada por dicho proveedor a los consumidores durante el proceso de adquisición de un bien inmueble. Cabe señalar que el referido listado de información, principalmente técnica y legal que deberá ser entregada por el proveedor, puede ser complementada por información adicional que sea considerada por el proveedor como relevante para la contratación del bien ofrecido.

#### 4. El deber de idoneidad en la regulación del producto y servicio inmobiliario

El denominado “deber de idoneidad” es también otro de los conceptos importantes dentro de la legislación de Protección al Consumidor en el Perú. El Código de Consumo, al igual que el “deber de información”, desarrolla esta obligación de los proveedores en su articulado.<sup>8</sup>

f. Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiera.

g. Cualquier otra información que sea relevante.

77.4 En caso de que el financiamiento del precio de venta o parte de este sea otorgado por una entidad financiera, es esta la que detalla las condiciones de aquel de acuerdo a las disposiciones contenidas en el presente Código y de las emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Por su parte, el artículo 78 regula la información mínima que todo contrato de compraventa de inmuebles debería de contener para evitar que se considere que su contenido infringe la normativa de protección al consumidor vigente.

Artículo 78.- Información mínima del contrato de compraventa

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

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

78.2 A la firma de los contratos de compraventa debe entregarse al comprador la siguiente información:

I. Cuando se trate de bienes futuros:

a. Lotes:

- Resolución emitida por la municipalidad correspondiente y plano de la aprobación del proyecto de habitación urbana.
- Plano de la lotización, en el que se detalle la ubicación del lote.
- Plano del lote con indicación del área y medidas perimétricas.
- Características de la habitación urbana.

b. Edificaciones:

- Aprobación del anteproyecto o proyecto.
- Plano de distribución.
- Características de los acabados, servicios públicos domiciliarios, áreas comunes y otras características relevantes.

II. Cuando se trate de bienes terminados —lotes o edificaciones—, copia de la partida registral, así como de los planos de las instalaciones de los servicios del inmueble y los planos de las instalaciones de servicios comunes, en el caso de propiedad común, entregándose esto último a la junta de propietarios respectiva.

<sup>8</sup> Código de Consumo. Artículo 18.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publi-

Pues bien, en materia de servicios inmobiliarios, el deber de idoneidad se desarrolla en los dos últimos artículos que conforman el capítulo en el que se encuentra la regulación de servicios inmobiliarios, es decir, los artículos 79 y 80 del Código de Consumo.<sup>9</sup>

Al respecto, dicha regulación establece no solamente la exigencia para el proveedor del servicio de brindar al consumidor el inmueble adquirido con las características ofrecidas por el proveedor del servicio inmobiliario durante su proceso de venta, lo que incluso puede y debe ser reconocido por el consumidor expresamente al momento en que recibe el bien.

---

cidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>9</sup> Código de Consumo. Artículo 79.- Obligación de saneamiento del proveedor.

Al momento de la entrega del inmueble, el consumidor tiene el derecho de expresar por escrito su aprobación respecto a las características, condiciones y estado en general del bien que se le entrega.

De igual modo, el consumidor puede expresar su desaprobación siempre que esta entrega no corresponda a características y condiciones previstas en el contrato, según las siguientes reglas:

1. En el caso de venta de terrenos dentro de un proceso de habilitación urbana, el consumidor puede expresar su desaprobación sobre cambios en el metraje que se encuentren fuera de los rangos acordados, ubicación del lote, mobiliario urbano circundante dentro del proyecto de habilitación urbana y en general aquellas que impidan o limiten su uso.

2. En el caso de venta de bienes futuros, el consumidor puede expresar su desaprobación sobre desperfectos, deficiencias u otras condiciones que desmejoren el valor del inmueble que se le entrega, o que impidan o limiten su uso.

3. En el caso de venta de bienes de segunda mano o que no son de estreno, el consumidor puede expresar su desaprobación si el proveedor modifica las características y condiciones del inmueble que se vende con posterioridad al contrato de compraventa.

4. De presentarse alguna de estas situaciones, el consumidor puede exigir, a través de los mecanismos legales pertinentes, la reparación, la reducción del precio o la resolución o rescisión del contrato, según corresponda.

Artículo 80.- Servicio posventa

Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para ofrecer una información completa sobre lo siguiente:

a. Los periodos de garantía, que son establecidos por el proveedor de acuerdo con los siguientes criterios: (i) si son componentes o materiales, de acuerdo con lo establecido por el proveedor de los mismos; (ii) si son aspectos estructurales, como mínimo cinco (5) años desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad.

b. El manual de uso del propietario, que debe contener como mínimo la descripción de los componentes del inmueble, los cuidados que hay que observar para el mantenimiento adecuado y los riesgos que pueden derivarse del mal uso.

c. Disponer de personal idóneo y ofrecer diferentes alternativas de contacto para la recepción de sugerencias, reclamos o solicitudes de servicios.

d. Ofrecer servicio de atención: dar respuesta dentro del plazo establecido por el proveedor e informar las causas ajenas al mismo que pueden afectar su cumplimiento.

e. Establecer un procedimiento de atención de quejas sencillo y rápido que incluya el registro y seguimiento de las mismas [sic].

Adicionalmente a ello, la citada regulación reconoce la posibilidad del consumidor de expresar su desaprobación respecto de las condiciones en las que se entrega el inmueble, pudiendo manifestar desde la misma entrega del bien su disconformidad frente a los posibles incumplimientos en los que hubiese podido incurrir el proveedor.

Esto no hace más que ofrecerle al consumidor la seguridad de poder ejercer su derecho a recibir un bien idóneo, siempre que los presuntos incumplimientos del proveedor se encuentren sustentados en hechos objetivos y no subjetivos del consumidor, es decir, que se pueda acreditar la falta de idoneidad del producto ofrecido bajo criterios técnicos y objetivos, y no sobre la base de, por ejemplo, la mera percepción y gusto que el consumidor pudiera manifestar sobre algún tipo de acabado del bien entregado.

Por otra parte, se regulan también los periodos garantías que deben de aplicarse a los productos o servicios inmobiliarios, los cuales serán de cinco años —desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad competente— para el caso de elementos estructurales de la vivienda (hubiese sido conveniente que se establezca una definición de lo que se entiende por elemento estructural de la vivienda) y para el caso de los componentes o materiales del bien, aquel plazo que establezca el proveedor de estos, es decir, el plazo que, por ejemplo, el proveedor de determinado tipo de piso le otorga a este producto y se lo informa al proveedor.

Asimismo, se exige la entrega de un manual de uso para el propietario con la finalidad de que este pueda conocer las características de los componentes de su inmueble, así como las instrucciones para el uso y mantenimiento de estos. La entrega de dicho manual usualmente se realiza al momento de la entrega del inmueble y en este se incluye también la información sobre las garantías.

Finalmente, la norma establece también la obligación del proveedor del servicio inmobiliario de contar con un Servicio de Posventa que permita brindarle al consumidor la atención necesaria para poder absolver sus reclamos o quejas, así como para realizar las reparaciones pertinentes de los desperfectos que se puedan presentar en el inmueble dentro de los plazos de garantía establecidos para el mismo.

## **5. Jurisprudencia emitida por la autoridad administrativa en materia de la regulación de protección al consumidor del producto inmobiliario**

Desde la entrada en vigencia del Código de Consumo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Autoridad Nacional de Competencia, ha emitido una cantidad significativa de resoluciones en materia de la regulación de los productos y servicios inmobiliarios. Pues bien, a continuación he seleccionado diversas resoluciones emitidas por la referida Sala que presentan algunos criterios cuya revisión puede resultar interesante:

Resolución	Materia	Sanción	Criterio
1113-2013/SPC	Deber de idoneidad	7,75 UIT	La Sala consideró la existencia de infracción al deber de idoneidad en tanto los denunciantes dejaron constancia de desperfectos en el acta de entrega que no habrían sido subsanadas por el proveedor del servicio inmobiliario.
1150-2013/SC2	Deber de idoneidad - Desperfectos después de la entrega del inmueble	9 UIT	De acuerdo con lo señalado por la Sala, el acta de entrega en este caso únicamente acreditaba la entrega del bien inmueble materia de compraventa y no una declaración de conformidad con respecto a la condición física del bien inmueble entregado. Asimismo, indica que la suscripción de un acta de entrega no limitaba la posibilidad de que los consumidores puedan cuestionar posteriormente la idoneidad del bien, en tanto la fisura que fue materia de denuncia fue sobreviniente a dicha entrega.
1559-2013/SPC	Deber de idoneidad - Variación unilateral del contrato	41,25 UIT	La Sala consideró que existía una infracción al deber de idoneidad de la revisión de los folletos informativos mediante los cuales se ofrecieron los bienes inmuebles a los consumidores, así como de los documentos de separación del inmueble se verificó que el proyecto ofrecido por el proveedor inmobiliario era un "proyecto residencial" y no un proyecto de autoconstrucción.
072-2013/SPC	Deber de idoneidad - Desperfectos después de la entrega / Incumplimiento de los compromisos contractuales	3 UIT	La Sala consideró el acta suscrita por los consumidores con el proveedor inmobiliario únicamente acredita la entrega del bien inmueble que fue materia de compraventa y no una declaración de conformidad con respecto a las características del bien entregado. Asimismo, la Sala estableció que la suscripción del acta no limita la posibilidad de que los consumidores puedan cuestionar la idoneidad del bien posteriormente.
0470-2013/SPC	Deber de idoneidad - Incumplimiento de los compromisos contractuales	69 UIT	La Sala, en este caso, sancionó al proveedor al verificar que la constructora no habría instalado el ascensor ni las barandas de seguridad, construido pozos a tierra, instalado el sistema contra incendios y la caja montante para la instalación del servicio telefónico y de cable. Asimismo, verificó una demora injustificada del bien inmueble.
1656-2013/SPC	Deber de Idoneidad - Incumplimiento de los compromisos contractuales	49 UIT	La Sala consideró que la suscripción del Acta de Entrega solo acreditaba que la empresa procedió a efectuar la entrega de parte de las áreas comunes a los denunciantes, no habiéndose cumplido con la entrega de ascensores, inscripción de los estacionamientos de visita, entre otros desperfectos del inmueble.

1009-2013/SPC	Deber de idoneidad - Incumplimiento de los compromisos contractuales (desperfectos en acabados)	2 UIT	La Sala apreció que el hecho que algunos propietarios hayan suscrito actas de entrega por los inmuebles no demostraría que hayan constatado en el momento de recepción de los bienes y sin lugar a cuestionamientos posteriores que estos eran idóneos para todos los efectos. Por tanto, dicha situación no limitaba la posibilidad de los consumidores de cuestionar posteriormente algún hecho que pueda afectar la idoneidad de estos.
1107-2013/SPC	Deber de idoneidad - Defectos en acabados - Incumplimiento de compromisos contractuales	10 UIT	La Sala verificó que, si bien existían correos electrónicos intercambiados entre el proveedor del servicio y el consumidor con la finalidad de dar cuenta de nuevos acabados en el inmueble, esto no desvirtuaría el hecho que los acabados habían sido requeridos y cancelados sin que se dicho proveedor los hubiese instalada.  Por otra parte, la documentación adjuntada por la constructora con la finalidad de probar que durante el procedimiento el inmueble se encontraba culminado, tampoco la exime de responsabilidad, pues la entrega y la culminación de los acabados solicitados debieron efectuarse en un periodo razonable.
0180-2012/SC2	Derecho a la información	3 UIT	El inmueble adquirido es de una naturaleza tal que un consumidor razonable no se limitaría a aceptar las condiciones de contratación que se le presenten sin analizarlas cuidadosamente. Por tanto, si bien se publicó un precio de venta del departamento diferente al finalmente pactado en el contrato, este último precio prima sobre el publicitado, pues su aceptación por parte del consumidor quedó acreditada con la suscripción de dicho documento.
1354-2012/SC2	Deber de idoneidad - Peritajes	7,5 UIT	La Sala verificó el peritaje ofrecido en el inmueble del señor Sánchez y observó que el acabado de la ventana no respondía a un técnica constructiva media, toda vez que "presenta deficiencias en cuanto a carencia de marco en todos los bordes de los vidrios y de recubrimiento con cerámica en vano, que no le dará durabilidad y no permitirá darle adecuado mantenimiento de limpieza e higiene". Por ello, la Sala entiende que un consumidor no esperaría que se le entreguen unos acabados con desperfectos.

3664-2012/SPC	Deber de idoneidad y deber de información	81 UIT	<p>La Sala estableció que se había acreditado que a la fecha de interposición de la denuncia (julio 2009), pese a que ya había transcurrido un periodo de un tiempo prolongado desde la suscripción de los contratos de compraventa, el proveedor inmobiliario no había efectuado los trámites necesarios a efectos de obtener la independización de las unidades inmobiliarias.</p> <p>Por otra parte, la Sala verificó que en la publicidad del conjunto residencial se señalaba que existiría un acceso por una determinada calle, generando en los consumidores la expectativa de que dicho conjunto habitacional tendría un acceso por la referida vía. Sin embargo, posteriormente no se cumplió con la oferta inicial y en el área destinada a este acceso, se construyó un supermercado.</p>
0297-2011/SC2	Deber de idoneidad	20 UIT	<p>La Sala verificó que los desperfectos presentados en el inmueble no fueron causados por el transcurso del tiempo. Señala también que hubiese sido un caso distinto si el proveedor de servicios inmobiliarios hubiese estado en la capacidad de demostrar —a través de por ejemplo el Acta de Entrega— que los desperfectos cuestionados no se presentaron al momento de hacer entrega del inmueble.</p>
0486-2011/SC2	Deber de idoneidad	3 UIT	<p>La Sala verificó una demora en la entrega del inmueble atribuible a la constructora.</p>
0484-2011/SC2	Deber de idoneidad	7 UIT	<p>La Sala consideró que el proveedor del servicio inmobiliario no podría trasladar los consumidores las externalidades negativas derivadas de problemas surgidos por su falta de previsión que generen la demora en la entrega de la obra.</p> <p>Así, para la Sala, el proveedor inmobiliario debió prever cuál sería el plazo adecuado para cumplir con efectuar las obras solicitadas por el consumidor y así adoptar las medidas necesarias para evitar o reducir cualquier inconveniente en la entrega del inmueble en la fecha pactada.</p>
0584-2011/SC2	Deber de idoneidad	7 UIT	<p>Para la Sala, el abandono de la obra por parte de los obreros de la construcción debe ser considerada por el proveedor inmobiliario, a pesar de que en este caso podría ser imprevisible. Por ello, no es posible eximir de responsabilidad al proveedor inmobiliario por no haber previsto esta contingencia.</p>

0797-2011/SC2	Idoneidad en el servicio	15 UIT	Se constató que el alumbrado del patio interno del inmueble había sido instalado en forma defectuosa y que los servicios de energía eléctrica y agua potable no se encontraban independizados en el departamento.
2531-2010/SC2	Deber de idoneidad		La Sala verificó que la demora incurrida en la entrega del departamento del consumidor obedecía a causas no imputables a la denunciada, en la medida de que a consecuencia del inicio de obras municipales se habría impedido el ingreso de personal y de vehículos para la construcción el inmueble.

## 6. Conclusión

En el presente artículo, se ha realizado una breve aproximación a las principales disposiciones contenidas en el Código de Consumo aplicables a las relaciones comerciales aplicables al mercado inmobiliario, las cuales, dado su incremento sostenido en los últimos años, ameritan tener una supervisión particular por parte de la autoridad nacional de la competencia.

Por ello, se ha apreciado que el referido Código de Consumo contiene normas específicas aplicables a dicho mercado, las que vienen siendo interpretadas y aplicadas jurisprudencialmente por INDECOPI, sin que todavía se puedan verificar precedentes de observancia obligatoria o criterios predecibles que permitan generar una mayor predictibilidad a los agentes que concurren en este mercado.

De esta forma, estamos frente a la construcción legislativa y jurisprudencial de una regulación de consumo aplicable a los productos y servicios inmobiliarios, la que, con el transcurrir del tiempo, se irá perfeccionando conforme a la información que las propias transacciones comerciales que se desarrollen en el mercado les brinden a los agentes que participan en este.