



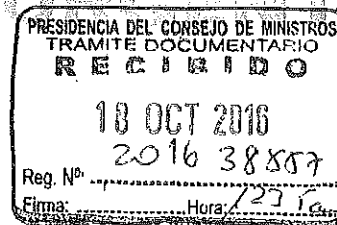
PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

CARGO
INDECOPI

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Presidencia
Anexo 1101



CARTA N° 580 -2016/PRE-INDECOPI

Lima, 17 de octubre de 2016

Señora
María Soledad Guiulfo Suárez-Durand
Secretaria General
Presidencia del Consejo de Ministros
Jirón Carabaya s/n
Lima.-

Referencia: Oficio N° 51-2016-2017-CODECO/CR

De mi consideración:

Me dirijo a usted en atención al oficio de la referencia, mediante el cual la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República solicita opinión institucional respecto del Proyecto de Ley N° 111/2016-CR, Proyecto de Ley que permite facilitar información al consumidor de servicios inmobiliarios.

Al respecto, sírvase encontrar adjunto a la presente, el Informe N° 071-2016/DPC-INDECOPI emitido de manera conjunta por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor y la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

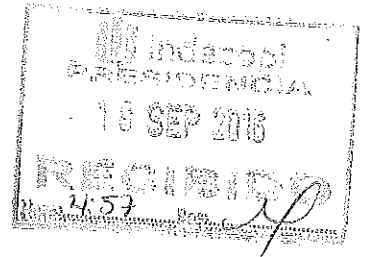
Ivo Gagliuffi Piercechi
Presidente del Consejo Directivo

LC/lv
Adjunto:
Oficio N° 51-2016-2017-CODECO/CR
Informe N° 071-2016/DPC-INDECOPI

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

02



INFORME N° 071-2016/DPC-INDECOPI

A : **Ivo Gagliuffi Piercechi**
Presidente del Consejo Directivo

DE : **Anahí Chávez Ruesta**
Directora
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor

Angela Sevilla Valdivia
Secretaria Técnica (e)
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

ASUNTO : Proyecto de Ley N° 111/2016-CR, Ley que permite facilitar información al consumidor de servicios inmobiliarios

REFERENCIA: **Oficio N° 51-2016-2017-CODECO/CR**

FECHA : 19 de setiembre de 2016

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Oficio N° 51-2016-2017-CODECO/CR, el señor Congresista Juan Carlos Gonzales Ardiles, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, ha solicitado opinión al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, respecto del Proyecto de Ley N° 111/2016-CR, Ley que permite facilitar información al consumidor de servicios inmobiliarios.

2. Posteriormente, la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI solicitó a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emitir un Informe Técnico conjunto al respecto.

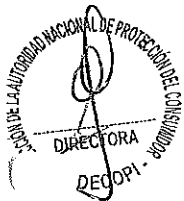
II. ANÁLISIS

3. El Proyecto de Ley que permite facilitar información al consumidor de servicios inmobiliarios propone la modificación del artículo 77 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), agregando los literales c), d), y e) al numeral 77.1 del artículo 77 el cual quedaría redactado de la siguiente manera:

*“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:*

(...)

c. Los antecedentes del proveedor y su comportamiento en el mercado de productos y servicios inmobiliarios.



- d. *La existencia de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, creada mediante Ley 29203, y del registro de infracciones y sanciones por el incumplimiento de las disposiciones del presente Código a cargo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), conforme lo establece el artículo 119.*
- e. *Los canales para la atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes, debiendo exhibir tal información mediante un aviso colocado en un lugar visible y fácilmente accesible al público. El aviso tiene las mismas dimensiones establecidas para el aviso del Libro de Reclamaciones al que hace referencia el artículo 151 del presente Código y su reglamento*

Los proveedores deben adoptar medidas para permitir que el consumidor acceda fácilmente a la información señalada en el presente artículo"

4. Según se señala en la exposición de motivos, a través de la propuesta normativa se busca "asegurar que el consumidor inmobiliario acceda a una información de gran relevancia antes de decidir sobre la compra de un inmueble que será su bien preciado".
5. Cabe señalar que el actual numeral 77.1 del artículo 77 del Código establece, como obligación de los proveedores de productos y servicios inmobiliarios, la implementación de medidas para brindar como mínimo información sobre la identificación del proveedor inmobiliario, dirección del inmueble, teléfonos de contacto y dirección de correo electrónico o página web, así como la descripción del inmueble, cantidad de unidades inmobiliarias y características relevantes como el área exclusiva y común, medidas perimétricas y acabados, debiendo adoptar las medidas que permitan al consumidor acceder a dicha información.
6. A través de la propuesta normativa se buscaría ampliar el listado de información mínima a ser brindada por los proveedores de productos y servicios inmobiliarios, contenida en el numeral 77.1 del Código, incluyendo información sobre:
- (i) Antecedentes del proveedor y su comportamiento en el mercado;
 - (ii) La Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias;
 - (iii) El registro de infracciones y sanciones del INDECOPI; y,
 - (iv) Los canales de atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.
7. Estando a ello, es de tener en cuenta que el artículo 2 del Código precisa:

"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.

(...)" (el subrayado es nuestro)



8. Siendo así, y estando a que el derecho de información de los consumidores garantiza la libertad de elección de estos en el mercado, debe entenderse por información relevante aquella mínima trasladada al consumidor que le permitirá comparar adecuadamente las distintas opciones con las que cuenta en el mercado y finalmente tomar una decisión de consumo, de modo que la ausencia de traslado de información relevante podría generar una decisión de consumo distinta o en condiciones diferentes a las aceptadas.
9. En ese sentido, verificándose que el proyecto básicamente pretende trasladar al consumidor información sobre: (i) antecedentes del proveedor (literales c; y, d) del texto propuesto en el Proyecto); y, (ii) los canales de atención al consumidor con los que cuentan las autoridades competentes (literal e, del texto propuesto en el Proyecto); debemos precisar que:
- a) En el caso de los antecedentes del comportamiento del proveedor en el mercado (por ejemplo, las sanciones impuestas por el INDECOPI), dicha información resulta de tal trascendencia que podría influir positiva o negativamente en la decisión de consumo y por lo tanto cumple con el requisito establecido en el numeral 2.1 del artículo 2 del Código y que ha sido previamente transcrito; y,
 - b) Respecto a la información sobre los canales de atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes; si bien la misma no constituye un elemento que permita ser tomado por el consumidor como diferenciador entre un producto o proveedor respecto de otros y así influir en su decisión de consumo, resulta importante brindar al consumidor información sobre los mecanismos de protección de sus derechos con los que cuenta, ello con la finalidad de que el consumidor se encuentre informado sobre la protección que brinda el Estado y cómo y dónde recurrir a ella.
10. Teniendo en cuenta lo indicado, consideramos que la propuesta normativa contribuiría a proporcionar a los consumidores que se encuentren interesados en la adquisición de inmuebles, información relevante que les permita adoptar decisiones de consumo adecuadas e información sobre los mecanismos de protección de sus derechos en caso resulte necesario recurrir a ellos.
11. Sin perjuicio de ello, es necesario sugerir algunas modificaciones al texto del Proyecto a fin de contribuir a su mejor entendimiento y con ello al logro del objetivo buscado, trasladar información necesaria a los consumidores del sector inmobiliario:
- a) **De los antecedentes y comportamiento del proveedor en el mercado**
12. Es de precisar que el literal c, cuya inclusión se pretende en el numeral 77.1 del artículo 77 del Código, establece como obligación del proveedor el traslado de información relacionada a "Los antecedentes del proveedor y su comportamiento en el mercado de productos y servicios inmobiliarios", sin hacer mención alguna a los datos objetivos que serán trasladados para cumplir con dicha obligación, siendo que dicha situación dificultaría el cumplimiento y la supervisión de lo pretendido por el legislador.



13. Estando a ello, es necesario analizar qué información se pretende trasladar como "antecedentes" y "comportamiento en el mercado"; para ello conviene verificar el texto del Proyecto de Ley N° 4170/2014-CR que constituye antecedente directo del presente Proyecto analizado, el cual precisaba:

"c. Antecedentes y comportamiento de los proveedores de productos y servicios inmobiliarios. Para ello los proveedores de productos y servicios inmobiliarios, llámense promotores inmobiliarios, constructores, así como agentes inmobiliarios, están obligados a exhibir en lugar visible y fácilmente accesible al público, en los proyectos en construcción o terminados a la venta, casetas de venta o promoción y en general en oficinas de atención al público, según corresponda, un aviso de características y dimensiones que establece INDECOPI, que contiene información para el consumidor, datos de contacto de dicha institución y de su programa de información "Mira a quien le Compras" o del que haga sus veces. INDECOPI publica en su portal web dicho aviso para que sea descargado por los obligados de su exhibición." (subrayado y resaltado es nuestro)

14. En ese sentido, tal y como interpretó el antecedente del Proyecto, la obligación de informar al consumidor sobre los "antecedentes" y "el comportamiento" del proveedor, se cumple trasladando información de la existencia de herramientas como el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI, incorporado en el programa web "Mira a quien le compras" (propuesta en el proyecto original) y en la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias¹ (introducida en el presente Proyecto), no constituyendo información independiente de esta, conforme pretende el Proyecto analizado.

¹ Decreto Supremo N° 006-2016-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias

Artículo 12.- Información contenida en la CENTRAL

La información contenida en la CENTRAL sobre los Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, es proporcionada por las entidades señaladas en los numerales 9.1 y 9.2 del artículo 9 del presente Reglamento, según corresponda y, comprende:

a) Antecedentes:

- Nombre o razón social, según corresponda; RUC y domicilio fiscal.
- Nombre de los accionistas.
- Nombre y documento de identidad de los representantes legales.
- Fecha de constitución y fecha de inicio de actividades.
- Datos de la Ficha Registral o Partida Electrónica de constitución de la empresa.
- Nombre y número de colegiatura de profesionales responsables de obra.

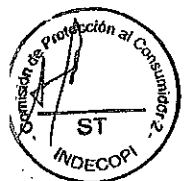
b) Actividad: Información sobre las Buenas Prácticas, de acuerdo a:

- Frecuencia y calidad de las transacciones comerciales, lo que se verifica con el comportamiento crediticio.
- Indicadores de calidad o cumplimiento de normas técnicas.
- Licencias de habilitación urbana y de edificación.
- Certificaciones.
- Habilitaciones de profesionales.
- Reconocimientos a su labor.

c) Sanciones:

Información sobre las sanciones impuestas que han quedado firmes en la vía administrativa y las que la agotan.

- d) Otra información que solicite VIVIENDA a las Entidades Informantes, que sea acorde con los fines del presente Reglamento, a fin de incorporarla a la CENTRAL.



15. Siendo así, toda vez que la información sobre “antecedentes” y “comportamiento en el mercado” del proveedor, se encontraría contenida en la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias y en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI, incorporado en el programa web “Mira a quien le compras”, cuya existencia debe informarse a los consumidores conforme al literal d) del texto del Proyecto; es por esa razón que consideramos debe eliminarse el literal c), en tanto la información a ser trasladada es la que contienen las plataformas de información a las que se hace referencia en el literal d): (i) Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliaria; y, (ii) Registro de infracciones y sanciones a cargo del INDECOPI.

b) De la información sobre los canales de atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes

16. Conforme ha sido transcrito en el numeral 3 del presente Informe, el literal e) que pretende incluirse al numeral 77.1 del artículo 77 del Código, propone que debe informarse al consumidor de productos o servicios inmobiliarios sobre *“Los canales para la atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes”*
17. En principio resulta necesario que los consumidores conozcan los mecanismos de protección al consumidor que se encuentran a su disposición ante cualquier conflicto de consumo, siendo el Estado quien principalmente se encarga de dicha difusión; sin embargo, resulta útil a los intereses de los consumidores, que la información mínima sobre la existencia de dichos mecanismos se encuentre a su alcance al momento precontractual o contractual de la relación que mantiene con el proveedor.
18. Siendo así, nos encontramos de acuerdo con dicha inclusión; sin embargo, estando a que la información a la que acceden los consumidores debe resultar, suficiente y fácilmente accesible, conforme se precisa en el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, sugerimos modificar el propuesto literal e) y no exigir un listado de *“canales para la atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes”* en tanto dicha exigencia no resulta expresa, quedando a criterio de cada proveedor no solo el definir qué entidades considera competentes a fin de describir sus procedimientos, sino que además debería desarrollar los canales de atención de mecanismos de queja, reclamo o incluso denuncias por cada entidad considerada como competente, no resultando eficiente para el proveedor y deviniendo en inútil para los consumidores, en tanto contarían con información que pudiera resultar excesiva, llegando incluso a supuestos en los que se describa el canal de la denuncia penal ante el Poder Judicial, para casos de estafa u otro tipo de delitos.
19. En esa línea de ideas, y toda vez que la finalidad del Proyecto es modificar el texto del Código, cuyas infracciones resultan enteramente de competencia del INDECOPI, conforme a lo señalado por el artículo 105 de dicho cuerpo normativo, consideramos que la información que resultaría relevante sobre mecanismos de protección al consumidor, es la información referida a los canales a través de los cuales el consumidor puede ponerse en contacto con el INDECOPI (teléfonos, página web, dirección de la oficina de INDECOPI más cercana al lugar donde se desarrolla el proyecto inmobiliario) canales donde puede encontrar información y ser personalmente asesorado en la defensa de sus derechos, información que resultaría más útil para la finalidad buscada y que se encuentra acorde con la propuesta



presentada en el texto primigenio de este Proyecto, contenido en el Proyecto de Ley N° 4170/2014-CR.

c) De la forma en la que la información incluida debe ser trasladada

20. El literal e) que el Proyecto pretende incluir dentro de la lista del numeral 77.1 del artículo 77, al hacer referencia a la información sobre los canales de queja, reclamo o denuncia (cuya modificación ha sido sugerida líneas arriba en el presente informe), precisa que esta información deberá exhibirse:

"(...) mediante un aviso colocado en un lugar visible y fácilmente accesible al público. El aviso tiene las mismas dimensiones establecidas para el aviso del Libro de Reclamaciones al que hace referencia el artículo 151 del presente Código y su reglamento."

21. Sin embargo, la información sobre los canales de queja, reclamo o denuncia a la que hace referencia el citado literal e) no resulta ser la única información cuyo traslado a los consumidores se incluye como parte del numeral 77.1 del artículo 77 del Código; en tanto el literal d) del Proyecto, propone que el proveedor informe al consumidor sobre la existencia de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, y el registro de infracciones y sanciones administrado por el INDECOPÍ, no precisándose la forma en la que dicha información deberá ser trasladada. Por ello sugerimos que la redacción del Proyecto permita entender que el aviso al que hace referencia su literal e) cumpla con trasladar también dicha información.
22. Finalmente, es de tener en cuenta que la redacción hace referencia a un "lugar visible y fácilmente accesible al público" pero no hace referencia a los lugares en los que correspondería contar con dicho aviso. El texto primigenio de este Proyecto, contenido en el Proyecto de Ley N° 4170/2014-CR, precisaba que el aviso debía ser exhibido "en los proyectos en construcción o terminados a la venta, casetas de venta o promoción y en general en oficinas de atención al público, según corresponda" redacción que consideramos podría resultar más adecuada para facilitar la supervisión del cumplimiento de lo dispuesto en el Proyecto.

III. CONCLUSIONES

Sobre la base de las consideraciones expuestas, es posible formular las siguientes conclusiones:

- (i) Nos encontramos de acuerdo con la propuesta normativa considerando que la finalidad que se busca alcanzar es la de poner a disposición de los consumidores de productos y servicios inmobiliarios mayor información sobre los proveedores de dichos productos y servicios, lo que les permitirá adoptar decisiones de consumo acorde a sus intereses.
- (ii) Sin perjuicio de lo señalado, a efectos de mejorar el texto propuesto se sugiere:
- a) Eliminar el literal c) propuesto, en tanto el traslado de la información relacionada con los antecedentes y comportamiento del proveedor en el mercado se encuentra contenida en la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.



- b) Modificar el literal e) del Proyecto con la finalidad que la única información trasladada al consumidor sea la referida a los canales a través de los cuales el consumidor puede ponerse en contacto con el INDECOPI (teléfonos, página web, dirección de la oficina más cercana al lugar donde se desarrolla el proyecto inmobiliario)
- c) Modificar la redacción referente al anuncio visible, a fin que esta incluya los lugares en los que debe colocarse y que el mismo contenga la información referida en los literales d) y e) del Proyecto.

Atentamente,



ANAHÍ CHÁVEZ RUESTA
Directora
Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor



ANGELA SEVILLA VALDIVIA
Secretaria Técnica (e)
Comisión de Protección al
Consumidor N° 2

ACR/mscsc

