

¿Qué busca INDECOPI al proteger a los consumidores de las inmobiliarias? Principalmente lo siguiente: (i) que se entregue la información correcta respecto a la vivienda y (ii) que la vivienda entregada sea idónea. Si la empresa no cumple con cualquiera de éstas, INDECOPI podrá bien multar a la compañía (hasta 450 UIT, equivalente a S/. 1'710,000.00), bien ordenar una medida de corrección de la falta, o bien ambas.

¿Las decisiones de INDECOPI protegen o castigan al consumidor? La respuesta fácil de cuestionario es "siempre protegen". Pero las respuestas fáciles no siempre son correctas, ¿si digo que las decisiones de INDECOPI vienen castigando a los consumidores?, ¿si digo que las decisiones de esta entidad pueden eliminar la vivienda social? Veamos.

Imagínese que una empresa inmobiliaria está desarrollando un proyecto y firma con su cliente un contrato. En el contrato se dice que instalará piso de mayólica. El proyecto se ejecuta de manera regular, se concluye la construcción y se entrega el departamento al comprador según lo mencionado. El comprador ingresa y decide que no le gusta el piso de mayólica, quiere piso de porcelanato. El cliente denuncia a la empresa alegando que los bienes no son idóneos,

INDECOPI revisa el expediente y resuelve "a favor" del mismo.

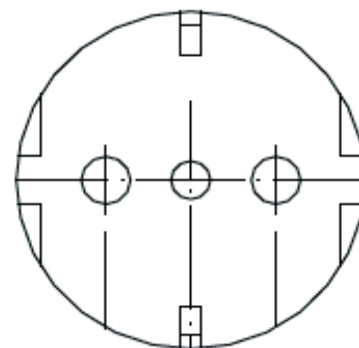
El gerente legal de la empresa inmobiliaria recibe la resolución y la lleva a su directorio. Cuando explica que lo reclamado por el cliente no estaba en el contrato, que se instaló lo pactado y que ahora se le debe pagar una multa a INDECOPI además de cambiar los acabados del departamento, ¿cuál creen que será la reacción del directorio? Desinvertir en este tipo de negocio.

¿Qué pasa si el proveedor inmobiliario sale del negocio? No se construye vivienda social. ¿Qué pasa si no se construye ejecutan inversiones de este tipo? Un gran sector de la población se queda sin vivienda. Probablemente esto no interese al comprador que vive cómodamente en su departamento con porcelanato, pero por su culpa, y la de INDECOPI, existirán muchísimas familias que no podrán disfrutar de un "techo propio".

La cura termina siendo más cara que el remedio. La "protección" de un consumidor termina castigando a los demás. Aunque usted no lo crea, este tipo de decisiones existen hoy en INDECOPI. La protección irresponsable termina por castigar tanto a los futuros compradores como a las empresas inmobiliarias, la oferta de vivienda social se retrae.

A manera de ejemplo nos referiremos solo a tres "perlas" de resolución, las mismas que fueron resueltas en el año 2014:

- **Tomacorrientes.** La regulación peruana, absurda en este extremo por cierto, solicita que se instalen tomacorrientes de tres en línea:



Efectivamente, salvo que este en el negocio inmobiliario, probablemente nunca haya visto un toma corriente de este tipo. A pesar de esto, la norma aplicable manda colocarlos, bajo sanción. La empresa inmobiliaria instaló dichos toma corriente, el cliente presentó su queja, INDECOPI le dio la razón.

Existía una norma, del Estado también, que le obligaba a instalarlos pero INDECOPI no estaba de acuerdo. ¿Por qué? Porque consideró que los consumidores no tenían manera de saber de la existencia de estos tomacorrientes obligatorios (a pesar que las normas son públicas y se presumen conocidas por todos).

- **Fisuras.** En todas las construcciones realizadas con concreto armado se producen fisuras dentro de los primeros dos años de construcción. Se informa de este hecho a los clientes, las fisuras surgen y el consumidor

1.



1. ¿Qué busca INDECOPI al proteger a los consumidores de las inmobiliarias? Principalmente que se entregue la información correcta respecto a la vivienda y que la unidad entregada sea idónea. Si la empresa no cumple con cualquiera de éstas, la entidad podrá bien multar a la compañía, bien ordenar una medida de corrección de la falta, o ambas.