

## El Indecopi cuenta con diferentes vías para la solución de conflictos entre consumidores e inmobiliarias

Los consumidores peruanos, afectados por empresas inmobiliarias, tienen a su disposición diferentes vías implementadas por el Indecopi con el fin de encontrar una solución a sus problemas, pudiendo así buscar una conciliación con la empresa o la presentación de una denuncia contra esta. Incluso, y gracias al Sistema de Arbitraje de Consumo (Sisac) es posible que terminen indemnizados por el proveedor cuestionado, en caso de confirmarse la responsabilidad del mismo.

Al respecto, el secretario técnico de la Junta Arbitral de Consumo adscrita a la sede central de la institución, José Carlos Vela, precisó que el consumidor insatisfecho o que encuentra alguna irregularidad o desperfectos en el inmueble adquirido puede iniciar una acción contra la empresa ante el Indecopi.

En ese sentido, explicó que, si lo que se busca es una conciliación con el proveedor, el consumidor cuenta con la vía del reclamo, a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), el cual le permite llegar a un acuerdo conciliatorio con la empresa.

A ella se suma, el arbitraje de consumo que es una novedosa, gratuita, fácil y rápida forma de encontrar una solución al conflicto de consumo surgido entre consumidores y proveedores. En este caso, ambas partes de forma voluntaria deciden someterse a este sistema presidido por un árbitro que emite un laudo (sentencia) que podría involucrar una indemnización a favor del consumidor. La Junta Arbitral cuenta con un plazo máximo de 90 días para solucionar el problema.

En este punto, cabe destacar que el consumidor si desea obtener una indemnización en esta vía, debe requerirlo debidamente en su solicitud de arbitraje; argumentando los daños y perjuicios causados en contra suya por parte del proveedor.

En caso el consumidor no desee recurrir a estas vías (conciliación o arbitraje), puede presentar una denuncia ante el Indecopi para iniciar un procedimiento administrativo, el cual podría conllevar a la imposición de una sanción y medidas correctivas contra la parte denunciada, en caso se determine su responsabilidad.

Asimismo, el proveedor sancionado será consignado en el registro web “Mira a quién le compras”, donde los consumidores pueden conocer qué empresa ha sido sancionada, la razón y el monto impuesto en su contra.

### Sanciones impuestas

Producto de los procedimientos administrativos realizados por la institución, entre el 2012

#### **Misión del INDECOPI**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en  
Indecopi Oficial   

a setiembre de este año, se han impuesto 2 756 sanciones a 665 proveedores del sector construcción e inmobiliario, por un monto superior a las de 7 000 UIT.

El hecho infractor estuvo relacionado a la falta de idoneidad, incumplimientos, no contar con el Libro de Reclamaciones o no tener el aviso respectivo en un lugar visible, por no cumplir con informar al consumidor o no atender el pedido de información de este, respecto al proceso de compra y del contrato. Así como por consumos no reconocidos y tarjeta de crédito.

En esa línea, el secretario técnico de la Junta de Arbitraje de Consumo del Indecopi destacó que todo consumidor tiene el derecho a ser informado detalladamente por la empresa inmobiliaria sobre las características del inmueble que ofrece, por ejemplo, los materiales empleados para la construcción, el metraje, los acabados, es decir todas las especificaciones del caso.

Luego, esta información le servirá para sustentar una eventual denuncia o reclamo contra el proveedor en caso de encontrar alguna irregularidad en el inmueble adquirido.

**Lima, 14 de octubre de 2016**

**Misión del INDECOPI**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:

[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)

2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en     
Indecopi Oficial