

APORTES PARA UNA ESTRATEGIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR A ADQUIRENTES DE VIVIENDAS

CONTRIBUTIONS TO A CONSUMER PROTECTION STRATEGY FOR HOMEBUYERS

CONTRIBUTO PARA UMA ESTRATÉGIA DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR PARA OS COMPRADORES DE HABITAÇÃO

Elva Urbano

Universidad del Pacífico, Lima, Perú

Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-4954-0060>

elva.urbano@gmail.com

Miguel Arista

Universidad del Pacífico, Lima, Perú

Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-0710-5942>

marista03@gmail.com

Resumen

La presente investigación examina los problemas que enfrentan los consumidores al adquirir viviendas en Lima Metropolitana, incluidos los incumplimientos por parte de las inmobiliarias. Se consultó a instituciones clave, como el Indecopi y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, y se realizaron entrevistas con altos funcionarios y representantes privados. El análisis identificó que la información y educación de los consumidores es crucial. La estrategia propuesta incluye la difusión de datos preventivos sobre el mercado de viviendas, el relanzamiento del servicio Mira a quién le compras y la creación de una comisión consultiva para estudiar la problemática del sector y proponer medidas adicionales. El objetivo es reducir la incidencia de estos problemas.

Palabras clave: protección al consumidor, adquisición de viviendas, libro de reclamaciones, políticas de consumo, estrategias de protección al consumidor.

Abstract

The present research examines the problems consumers face when purchasing homes in Lima Metropolitan Area, including breaches by real estate companies. Key institutions such as Indecopi and the Ministry of Housing, Construction and Sanitation were consulted, and interviews were conducted with senior officials and private representatives. The proposed strategy includes the dissemination of preventive data on the housing market, the relaunch of the service 'Mira a quién le compras,' and the creation of an advisory commission to study the sector's issues and propose additional measures. The objective is to reduce the incidence of these problems.

Keywords: consumer protection, home purchase, complaints book, consumer policies, consumer protection strategies.

Resumo

A presente pesquisa examina os problemas que os consumidores enfrentam ao adquirir imóveis na área metropolitana de Lima, incluindo descumprimentos por parte das imobiliárias. Foram consultadas instituições importantes, como o Indecopi e o Ministério da Habitação, Construção e Saneamento, e foram realizadas entrevistas com funcionários superiores e representantes privados. A análise identificou que a informação e a educação dos consumidores são cruciais. A estratégia proposta inclui a divulgação de dados preventivos sobre o mercado habitacional, o relançamento do serviço 'Mira a quién le compras' e a criação de uma comissão consultiva para estudar os problemas do setor e propor medidas adicionais. O objetivo é reduzir a incidência destes problemas.

Palavras-chave: proteção do consumidor, compra de casa, livro de reclamações, políticas do consumidor, estratégias de proteção do consumidor.

1. Introducción

En los últimos años, la dinámica del mercado inmobiliario en el Perú ha experimentado un notable crecimiento; sin embargo, persisten casos en los que

algunos promotores inmobiliarios y constructores no cumplen con sus obligaciones. A pesar del rol que desempeña el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en la protección del consumidor del sector inmobiliario, no se da abasto para abordar todos los casos. Por ello, es pertinente proponer una estrategia para que los consumidores eviten las consecuencias de estas contingencias.

Entre los inconvenientes que se presentan tras la adquisición de inmuebles en Lima Metropolitana se encuentran las discrepancias en los acabados y metraje, así como los retrasos o el incumplimiento en la entrega. Estas situaciones generan insatisfacción en los consumidores, quienes buscan soluciones directamente con el proveedor o a través del Indecopi.

Las denuncias ante el Indecopi pueden dar lugar a sanciones, medidas correctivas, acuerdos entre las partes o laudos arbitrales. Sin embargo, la satisfacción o reparación final depende completamente de la voluntad y capacidad de la empresa infractora para cumplir con las decisiones.

Por esta razón, el objetivo de este estudio es determinar las acciones necesarias para que los consumidores puedan adquirir viviendas satisfactoriamente en Lima Metropolitana.

1.1. Metodología

A través de un estudio empírico de tipo cualitativo, se describieron todas las características del problema¹ con el fin de explorar las causas que determinan su existencia², sobre la base de entrevistas realizadas a expertos³ y la casuística contenida en las resoluciones del Indecopi.

El estudio adoptó un enfoque correlacional, dado que su propósito fue comprender la relación que existe entre las diferentes categorías de consumidores y la adquisición de viviendas en términos satisfactorios.

Las técnicas empleadas incluyeron entrevistas no estructuradas, encuestas y estudios de casos. Las entrevistas se efectuaron a siete profesionales expertos en el sector inmobiliario, y a representantes de tres empresas inmo-

1 Naresh K. Malhotra, *Investigación de mercados*, 5.ª ed., trad. María Elena Ortiz Salinas (México D.F.: Pearson Educación. 2008).

2 Ezequiel Ander-Egg, *Técnicas de investigación social* (Buenos Aires: Editorial Humanitas. 1982).

3 Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio, *Metodología de la investigación*, 5.ª ed. (México, D.F.: McGraw-Hill. 2010).

biliarias ubicadas en Lima Metropolitana; la selección de la muestra fue por conveniencia⁴. Las encuestas se aplicaron a 222 personas que participaron en una feria inmobiliaria. Se analizaron 540 resoluciones de la Comisión de Protección al Consumidor n.º 2 de Indecopi Lima Sur y de la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi Lima Norte.

2. Marco legal sobre los promotores inmobiliarios y empresas constructoras de unidades inmobiliarias

La Ley 29203⁵, promulgada en 2008, dio lugar a la formación de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, una entidad que opera bajo la supervisión del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS). Su tarea principal es recoger, procesar y difundir información sobre los antecedentes y la evolución de los promotores inmobiliarios y de las empresas constructoras. Entre los datos que recopila se incluyen los nombres de los accionistas, la frecuencia y calidad de las transacciones comerciales, la presencia de sanciones impuestas, los indicadores de calidad, el cumplimiento de las normas técnicas y otros criterios de naturaleza similar especificados por el reglamento.

La información contenida en la Central es de acceso gratuito y público, y la ley exige que esté disponible en los portales electrónicos del MVCS y del Indecopi. En el caso de la información de sanciones, esta debe ser conservada por un periodo máximo de cuatro años.

Es relevante mencionar tres conceptos que define la ley y han sido adoptados para el desarrollo del presente estudio.

- **Promotor inmobiliario:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que administra, promueve, habilita y comercializa unidades inmobiliarias.
- **Constructor:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que ejecuta unidades inmobiliarias directamente o bajo contrato con terceros.
- **Unidades inmobiliarias:** Son los departamentos en edificios, quintas, casas en copropiedad, centros y galerías comerciales o campos feriales, otras

4 Malhotra, *Investigación de mercados*.

5 Ley 29203, de 4 de marzo de 2008. Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias (Lima: 5 de marzo de 2008).

unidades inmobiliarias con bienes comunes y construcciones de inmuebles en propiedad exclusiva.⁶

En junio de 2016, se regularon⁷ los procedimientos para la recolección, conservación y acceso de la información almacenada en la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias. Se estableció que las entidades informantes de esta Central son Indecopi —sobre multas—, Fondo MiVivienda S.A., Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) —sobre la frecuencia y calidad de las transacciones comerciales—, Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil) —sobre sanciones en temas de seguridad y salud en el ambiente de la construcción—, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) —datos de la partida registral y otros—, Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Sunat) —sobre RUC, domicilio fiscal—, Cámara Peruana de la Construcción (Capeco) —sobre la certificación Capeco—, las cámaras de comercio —sobre premios y sanciones—, y los colegios profesionales —premios y sanciones a profesionales de los proyectos inmobiliarios—.

3. El sector inmobiliario y la protección al consumidor

El derecho de protección al consumidor tiene sus raíces en el siglo XVIII y comenzó a evolucionar en la segunda mitad del siglo XX. Durante la década de los sesenta, países europeos como Suecia, Gran Bretaña, Bélgica, Alemania y Francia implementaron leyes para salvaguardar los derechos de los consumidores⁸. En el Perú, la protección al consumidor se valoró con la Constitución de 1993, para lo cual se creó el Indecopi.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) han destacado que una óptima prestación de servicios y la implementación de buenas prácticas en la gestión

6 Ley 29203.

7 Decreto Supremo n.º 006-2016-VIVIENDA.

8 Alexandru Ionaş y Cristina Dinu, «The Consumer's Judicial Protection Regarding Commercial Companies», *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 81, n.º 28 (junio, 2013). <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.464>

pública son factores determinantes para que un gobierno logre sus metas⁹. En este contexto, el cumplimiento por parte del Indecopi de su labor en la protección de los derechos de los consumidores no es solo una parte integral de su misión institucional, sino también un requisito esencial para mejorar la calidad de su administración.

Según el informe n.º 23 del Observatorio de mercados del Indecopi¹⁰, las principales quejas de los consumidores inmobiliarios se deben a incumplimientos contractuales, retrasos en la entrega, falta de idoneidad del producto, defectos en el bien, problemas con los acabados, y cuestiones relacionadas con la información y publicidad.

Las estadísticas del informe indican que el 83,67% de las quejas se originan por problemas de adecuación del servicio prestado, que se define como la correspondencia entre las expectativas del consumidor y lo que realmente recibe, la publicidad e información transmitida o las características y naturaleza del producto. El 16,33% de las quejas se deben a deficiencias en la información. Entre los problemas más comunes destacan la idoneidad (33,22%), el incumplimiento contractual respecto a lo ofrecido (28,23%), la falta de entrega del producto (9,22%) y la aplicabilidad del servicio (6,50%)¹¹.

Además, las principales razones que llevaron a la imposición de multas a las empresas del sector fueron la falta de adecuación debido a defectos en la construcción y acabados de inmuebles (31,35%), la falta de idoneidad en general (28,50%), la demora en la entrega (9%), seguida por el incumplimiento de medidas correctivas, la falta de atención de reclamos, entre otros.

Es importante señalar que cuando un consumidor adquiere un inmueble, espera que el proveedor cumpla con las condiciones y características acordadas en el contrato con la inmobiliaria, como son el metraje, áreas comunes, acabados, fecha de entrega, entre otros.

Por otro lado, a pesar de que están en boga la ética empresarial, la responsabilidad social, la sostenibilidad y la gobernanza corporativa mediante el enfoque en las reglas, valores o principios organizativos contenidos en sus códigos de ética, se aprecia que en estos documentos no se incluyen

9 OECD y BID, *Panorama de las administraciones públicas: América Latina y El Caribe 2014 – Innovación en la gestión financiera* (Estados Unidos: OED Publishing, 2014). <http://dx.doi.org/10.1787/9789264211636-es>

10 Ver el informe del Indecopi, «Análisis del mercado inmobiliario, con enfoque en la protección al consumidor», en *Observatorio de Mercados*, año 9, n.º 23 (junio, 2015).

11 Indecopi, «Análisis del mercado inmobiliario...».

valores como precios justos, seguridad y salud, y aspectos vinculados a la educación del consumidor, como el empleo del producto de manera correcta y responsablemente¹².

4. Tipos de incumplimientos del sector inmobiliario sancionados por la Comisión de protección al consumidor

En países como Malasia, el Tribunal de Reclamaciones de Consumo desempeña una función limitada en la defensa de los valores del consumismo, por lo que los consumidores más débiles ceden ante los operadores comerciales más fuertes¹³. En el caso de Perú, la agencia de protección al consumidor es más fuerte. Los casos más frecuentes de incumplimientos por parte de proveedores inmobiliarios son los siguientes:

- **Diferencia en metraje:** Un proveedor fue sancionado por entregar un estacionamiento de menor tamaño al contratado. Como medida correctiva, se le ordenó adecuar el estacionamiento a la medida ofrecida o reembolsar lo pagado más intereses legales¹⁴.
- **Saneamiento registral:** Un proveedor no cumplió con la inscripción de la declaratoria de fábrica, reglamento interno e independización de cada departamento ante Registros Públicos en el plazo establecido. Fue sancionado y se le ordenó iniciar los trámites reclamados¹⁵.
- **Defectos en construcción:** Se sancionó a una inmobiliaria por entregar un bien con rajaduras en el piso y una pista de estacionamiento sin terminar. Se le ordenó reparar las grietas y completar la pista pendiente¹⁶. En otro

12 Mercedes Ruiz Lozano y Rafael Araque Padilla, «¿Son los códigos éticos un instrumento para proteger al *stakeholder* consumidor? Un estudio de los sectores financiero, energético y de telefonía españoles», *Revista de Contabilidad* 16, n.º 2 (junio-diciembre, 2013). <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2013.07.005>

13 Nuraisyah Chua Abdullah, «Public Interest Litigation in Alternative Dispute Resolution: A Proposed Mechanism in Tribunal for Consumer Claims», *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 168 (enero, 2015). <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.225>

14 Resolución Final n.º 816-2014/CC2, seguido por Gladis Aurora Eguía Vargas contra I Constructora e Inmobiliaria Nugent S.A.C., 1 de abril de 2014.

15 Resolución Final n.º 1556-2014/CC2, seguido por la sociedad conyugal Pedro Pablo Vásquez y Pía Mariana Vivanco Figallo y otros contra Ramos Murga y Moscol Project Management S.A.C., 10 de junio de 2014.

16 Resolución n.º 1150-2013/CC2-Indecopi, seguido por la Junta de Propietarios de Condominio Golf de Camacho contra Aventura Grupo Inmobiliario S.A.C.

caso, una empresa fue sancionada por entregar un inmueble con fisuras superficiales y daños estructurales. Se le impuso una multa y se le ordenó reparar las fallas y pagar el alojamiento de la familia en una vivienda temporal mientras duraran las reparaciones¹⁷.

En este caso, es oportuno precisar que las decisiones de Indecopi no son uniformes en lo que se refiere a denuncias por defectos en los acabados e infraestructura de las zonas comunes de la propiedad horizontal (como ascensores, escaleras, pasillos, tanques de agua, áreas recreativas, piscinas, etc.). Por ende, el dueño de un apartamento no puede presentar una queja sobre las áreas comunes del resto de un edificio multifamiliar, ya que no representa a los demás propietarios y porque la decisión de la autoridad administrativa afectaría a todos los propietarios del edificio¹⁸.

- **Demora en la entrega:** Un proveedor fue sancionado por no entregar un inmueble en la fecha acordada sin justificación¹⁹. En casos en los que el consumidor haya tenido que arrendar otra vivienda por más tiempo del previsto, el Indecopi ha dispuesto, en algunas resoluciones, que la inmobiliaria pague al consumidor una penalidad²⁰. Según Salazar, esto tiene una naturaleza compensatoria de carácter civil, por lo que el organismo competente para tratar estos asuntos no sería Indecopi, sino el Poder Judicial.²¹
- **Incumplimiento de entrega de lote en planos:** La inmobiliaria no entregó el bien futuro vendido ni devolvió el dinero pagado por el consumidor. Fue sancionada y se le ordenó devolver lo pagado²².
- **Asimetría informativa:** La empresa no brindó información relevante a aproximadamente 2000 consumidores, respecto de la falta de acceso a

17 Resolución Final n.º 1709-2013/CC2, seguido por Gonzalo de Bracamonte Melgar contra Inmobiliaria Romaren S.A.C.

18 Manuel Salazar Muñoz, «¡La casa se respeta! El mercado inmobiliario según el Código de Protección y Defensa del Consumidor», *Revista de Derecho Administrativo*, n.º 10 (noviembre, 2011). <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13686><https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13686>

19 Resolución Final n.º 1419-2014/ILN-CPC, seguido por Esther Peña Canal contra Titania Constructora Inmobiliaria S.A.C. Ver también el caso de la Resolución Final n.º 888-2015/CC2, seguido por Miriam Marlene Figueroa Obregón contra Grupo Inmobiliario AJR S.A.C., 10 de junio de 2015.

20 Resolución n.º 2254-2010/CPC, 22 de setiembre de 2010.

21 Salazar Muñoz, «¡La casa se respeta!...».

22 Resolución Final n.º 932-2015/CC2, denunciante Sr. Miguel Angel Urquiaga Salazar contra Arcode S.A.C.

los servicios de agua potable y desagüe del proyecto que ofrecía. Por ello, fue multada²³.

En algunos casos, se identificó que las empresas sancionadas tienen registrada su baja de oficio en Sunat y se encuentran en condición de no habido, además de arrastrar deudas tributarias.

5. Los mecanismos de resolución de conflictos de protección a consumidores inmobiliarios

Entre los mecanismos para resolver conflictos de consumo, se encuentran los siguientes:

- **Arbitraje de consumo:** Se trata de un mecanismo gratuito y rápido (con un plazo máximo de 90 días) que resuelve conflictos de consumo de manera vinculante y con efectos similares a una sentencia judicial. Este sistema requiere que el proveedor se haya adherido previamente de manera gratuita. Sin embargo, actualmente no ha alcanzado una aceptación importante en el mercado²⁴.
- **Defensorías gremiales:** Basado en la autorregulación, este mecanismo permite a los proveedores atender y resolver directa y rápidamente los reclamos de los consumidores. En algunos casos, puede ser una vía alternativa a la solución de conflictos y, en otros, una segunda instancia. El incumplimiento de lo resuelto puede dar lugar a una denuncia en el Indecopi²⁵.
- **Libro de reclamaciones:** Se trata de un medio por el cual los consumidores pueden registrar sus quejas o reclamos sobre los productos o servicios recibidos en un establecimiento comercial. Todos los establecimientos comerciales están obligados a tenerlo, ya sea de forma virtual o física²⁶.

23 Resolución Final n.º 505-2015/CC2, seguido por Vanessa Ayda Collazos Villanueva contra Villa Club S.A., 1 de abril de 2015. Ver también Resolución Final n.º 765-2015/CC2, seguido por Jeannette Phaola Nole Mauricio contra Villa Club S.A., 7 de mayo de 2015, y otras.

24 Creado por el artículo 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y se encuentra regulado por Decreto Supremo n.º 046-2011-PCM.

25 Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor, numeral 6 del artículo VI.

26 Establecido mediante el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y se encuentra regulado mediante el Decreto Supremo n.º 011-2011-PCM.

- **Servicio de atención al ciudadano del Indecopi:** Este organismo puede actuar ya sea como mediador o conciliador, ambos servicios son gratuitos e imparciales. Como mediador, comunica al proveedor la molestia del consumidor para que se atienda el reclamo o se aclare la situación si se trata de un malentendido. Como conciliador, ayuda a las partes a llegar a un acuerdo definitivo y satisfactorio durante una audiencia. Los acuerdos se establecen en un Acta de Conciliación y son de cumplimiento obligatorio.
- **Denuncia ante Indecopi:** Existen dos canales para presentar una denuncia, diferenciados según la cuantía y naturaleza del hecho que se desea denunciar:
 - **Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos:** Es aplicable para productos que no superen las 3 UIT (Unidades Impositivas Tributarias).
 - **Comisión de protección al consumidor:** Se ejecuta cuando el valor del producto supere las 3 UIT. Es adecuado para reclamos relacionados con productos o sustancias peligrosas, discriminación o trato diferenciado, servicios médicos y situaciones que afecten intereses colectivos o difusos.En ambos casos, corresponde pagar una tasa administrativa y finalizan con una resolución apelable en la que se pueden imponer sanciones, aplicar medidas correctivas y ordenar el pago de costas y costos.

6. Resultados y discusión

En las encuestas, cuando se preguntó a los participantes: «¿A quién recurriría si tuviera un problema con el inmueble o con su entrega?», las respuestas variaron. Los resultados indican que los consumidores recurrirían, en primer lugar, al Indecopi (22,07%), seguido de la inmobiliaria (22,07%), un abogado (16,22%), la Policía o comisaría (13,96%) y, en quinto lugar, se dirigirían a la Sunarp (9,01%). Además, se observó que un 12,61% de los participantes no sabía a quién acudir en caso de tener problemas con su propiedad.

Respecto al conocimiento del servicio Mira a quién le compras, el 82,88% de los encuestados respondieron que no lo conocen, mientras que un 17,12% manifestó que sí.

Entre las respuestas proporcionadas por los expertos entrevistados, destacan las siguientes afirmaciones:

- Indecopi, la entidad que mejor defiende a los consumidores según una encuesta de Ipsos, ofrece el servicio Mira a quién le compras, y ha propuesto modificaciones al Código de Protección al Consumidor. Para tener un mayor impacto en las inmobiliarias, se sugiere la implementación de la Defensoría del Consumidor en los gremios y la aplicación del reglamento de la Ley de Central de la Información.

También promueve la resolución de conflictos a través de mecanismos alternativos, ya que la imposición de multas no es la única solución a los problemas generados por las inmobiliarias. La autorregulación es una alternativa viable, dado que algunas empresas incumplen la norma por desconocimiento e inexperiencia, lo que genera inseguridad y sobrecostos para los consumidores.

Asimismo, aborda las conductas infractoras a través de la información que difunde en su portal y los procedimientos de oficio para proteger los intereses colectivos. Los hechos infractores más comunes incluyen el saneamiento registral incompleto, la falta de entrega del inmueble en el plazo señalado, defectos en la construcción, diferencias entre el metraje ofrecido y el entregado, y la falta de información relevante.

Se requiere dar mayor difusión a los casos de oficio y a las sanciones impuestas, así como reconocer a las empresas que ofrecen un mejor servicio posventa. Las multas impuestas por Indecopi sirven para disuadir conductas cuando son asumidas efectivamente por las inmobiliarias.

- Con el auge inmobiliario, han entrado al mercado compañías poco preparadas y con poca experiencia. Se necesita que todas las empresas del sector estén registradas en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento y reciban una calificación. Además, se debería promover la educación del consumidor y la prevención, ya que la información es importante, pero la protección es aún más crucial.
- Educar a los consumidores permite que sus derechos sean reconocidos, y los motiva para que actúen en su protección y promoción²⁷. A través de las campañas de comunicación y sensibilización en protección al consumidor, se puede lograr que se tomen decisiones de consumo más responsables.

27 Dzulkarnain Mazlan, Ahmad Md. Redzuan y Darussalam Abu Bakar, «Consumer Education in Creating a Consumer Conscious Nation», *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 155 (noviembre, 2014). <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.320>

- Finalmente, se propone la unificación de políticas y la creación de un sistema unificado entre entidades, así como la existencia de un tipo de seguro inmobiliario similar al SOAT.

7. Conclusiones

La estrategia para reducir los problemas que enfrentan los consumidores al comprar viviendas en Lima Metropolitana debe considerar lo siguiente:

- La información es limitada durante el proceso de decisión de compra de la vivienda.
- A pesar de las actividades de supervisión y fiscalización de entidades públicas como Indecopi, las infracciones que perjudican a los consumidores siguen aumentando.
- Para que una sanción tenga el impacto deseado, es decir, cambiar la conducta del infractor en el futuro, es esencial que la multa sea adecuada y se pague efectivamente.
- Establecer regulaciones normativas más amplias para el proceso de compra de viviendas podría resultar en un aumento de los costos de transacción, que serían asumidos por los consumidores en el precio de los inmuebles.

Teniendo en cuenta esto, el objetivo principal de la estrategia es difundir la mayor cantidad de información posible antes de la decisión de compra. Paralelamente, es crucial empoderar y educar a los consumidores para que adopten una conducta preventiva y diligente. En otras palabras, el enfoque debe ser prevenir problemas en lugar de establecer medidas para restaurar la situación a su estado previo después de un problema.

REFERENCIAS

- Alexandru, Ionas y Cristina Dinu. «The Consumer's Judicial Protection Regarding Commercial Companies». *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 81, n.º 28 (junio, 2013): 479-483. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.464>
- Ander-Egg, Ezequiel. *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Editorial Humanitas, 1982.
- Dzulkarnain Mazlan, Ahmad Md. Redzuan y Darussalam Abu Bakar. «Consumer Education in Creating a Consumer Conscious Nation». *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 155 (noviembre, 2014): 448-453. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.320>
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio. *Metodología de la investigación*. 5.ª ed. México, D.F.: McGraw-Hill. 2010.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). «Análisis del mercado inmobiliario, con enfoque en la protección al consumidor». En *Observatorio de Mercados*. Año 9, n.º 23, junio 2015.
- Malhotra, Naresh K. *Investigación de mercados*. 5.ª ed., traducido por María Elena Ortiz Salinas. México D.F.: Pearson Educación, 2008.
- Nuraisyah Chua Abdullah, «Public Interest Litigation in Alternative Dispute Resolution: A Proposed Mechanism in Tribunal for Consumer Claims», *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 168 (enero, 2015): 204-210. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.225>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y Banco Interamericano de Desarrollo (BID). *Panorama de las administraciones públicas: América Latina y El Caribe 2014 – Innovación en la gestión financiera*. Estados Unidos: OECD Publishing, 2014. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264211636-es>

Ruiz Lozano, Mercedes y Rafael Araque Padilla. «¿Son los códigos éticos un instrumento para proteger al *stakeholder* consumidor? Un estudio de los sectores financiero, energético y de telefonía españoles» *Revista de Contabilidad* 16, n.º 2 (jun.-dic., 2013): 159-168. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2013.07.005>

Salazar Muñoz, Manuel. «¡La casa se respeta! El mercado inmobiliario según el Código de Protección y Defensa del Consumidor». *Revista de Derecho Administrativo*, n.º 10 (noviembre, 2011): 163-173. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13686>

Norma jurídica

Ley 29203, del 4 de marzo de 2008. Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias (Lima: 5 de marzo de 2008).

Jurisprudencia

Resolución Final n.º 1419-2014/ILN-CPC, seguido por Esther Peña Canal contra Titania Constructora Inmobiliaria S.A.C.

Resolución Final n.º 1709-2013/CC2, seguido por Gonzalo de Bracamonte Melgar contra Inmobiliaria Romaren S.A.C.

Resolución Final n.º 1556-2014/CC2, seguido por la sociedad conyugal Pedro Pablo Vásquez y Pía Mariana Vivanco Figallo y otros contra Ramos Murga y Moscol Project Management S.A.C., 10 de junio de 2014.

Resolución Final n.º 505-2015/CC2, seguido por Vanessa Ayda Collazos Villanueva contra Villa Club S.A., 1 de abril de 2015.

Resolución Final n.º 765-2015/CC2, seguido por Jeannette Phaola Nole Mauricio contra Villa Club S.A., 7 de mayo de 2015.

Resolución Final n.º 816-2014/CC2, seguido por Gladis Aurora Eguía Vargas contra I Constructora e Inmobiliaria Nugent S.A.C., 1 de abril de 2014.

Resolución Final n.º 888-2015/CC2, seguido por Miriam Marlene Figueroa Obregón contra Grupo Inmobiliario AJR S.A.C., 10 de junio de 2015.

Resolución Final n.º 932-2015/CC2, denunciante Sr. Miguel Angel Urquiaga Salazar contra Arcode S.A.C., 11 de junio de 2015

Resolución n.º 1150-2013/CC2-Indecopi, seguido por la Junta de Propietarios de Condominio Golf de Camacho contra Aventura Grupo Inmobiliario S.A.C., 12 de septiembre de 2013

Resolución n.º 2254-2010/CPC, 22 de setiembre de 2010.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores no presentan conflicto de intereses.

FINANCIAMIENTO

Autofinanciado

Trayectoria académica de los autores

Elva Urbano. Economista por la Universidad Nacional del Callao. Magíster en Gestión Pública por la Universidad del Pacífico. Interés académico en gestión y políticas públicas.

Miguel Arista. Abogado. Magíster en Gestión Pública por la Universidad del Pacífico. Estudios de maestría en Derecho con mención en Derecho Procesal y postítulo en Derecho Civil Patrimonial. Interés académico en la investigación sobre derecho procesal y derecho administrativo.