



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS:

La vulneración del derecho del consumidor por falta de idoneidad e información en la
contratación inmobiliaria, Lambayeque 2025

Autora:

Bach. Espinoza Vasquez, Jenny Lizbeth

Asesor:

Mag. Cevallos De Barrenechea, Carlos Manuel Antenor

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

FECHA DE SUSTENTACIÓN:

29 DE MAYO DEL 2026

LAMBAYEQUE, 2026

Tesis denominada “La vulneración del derecho del consumidor por falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria, Lambayeque 2025” **presentada para optar el TITULO PROFESIONAL DE ABOGADA por:**



.....
Bach. Espinoza Vasquez Jenny Lizbeth

Autor



.....
**Mag. Mag. Cevallos De Barrenechea,
Carlos Manuel Antenor**

Asesor

APROBADO POR:



.....
Dr. Rafael Hernández Canelo

Presidente



.....
Dr. Leopoldo Yzquierdo Hernandez

Secretario



Mag. Cesar Vargas Rodriguez

Vocal:

DEDICATORIA

Dedico esta tesis, con profundo amor y gratitud, a mis padres, **Elizabeth y Ricardo**, quienes han sido mi mayor inspiración y el pilar fundamental de mi vida. Gracias por amarme incondicionalmente siempre y nunca soltar mi mano, por su apoyo incondicional y por inculcarme que el esfuerzo, la perseverancia y la fe son las bases para alcanzar mis metas.

A Dios, por jamás desampararme, por ser mi guía siempre y la fortaleza que sostuvo cada uno de mis pasos en este camino.

Y a mí misma, por la determinación de no rendirme ante las adversidades, por levantarme después de cada caída, como la flor de loto que renace con mayor fuerza y belleza, y por demostrarme que soy capaz de alcanzar todo aquello que me proponga en esta vida.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo y sincero agradecimiento a mis padres, **Ricardo Espinoza Sempertegui** y mi adorada madre **Elizabeth Vásquez Sánchez**, quienes han sido el pilar fundamental de mi vida y el soporte constante durante toda mi formación profesional. Este logro es también suyo.

A mis abuelos, por su cariño, sabiduría y ejemplo de vida, que han fortalecido mi carácter y me han enseñado el significado de la perseverancia y la dignidad ante las adversidades,

Al Mag. **Cevallos De Barrenechea, Carlos Manuel Antenor**, mi asesor, por su guía académica, orientación rigurosa y valioso acompañamiento durante el desarrollo de la presente investigación. Su experiencia y compromiso fueron fundamentales para la culminación de este trabajo.

Finalmente, me agradezco a mí misma por no rendirme jamás, por la fortaleza demostrada al enfrentar los desafíos de estar lejos de casa, por adaptarme, resistir y perseverar aun en los momentos de mayor dificultad. Este logro representa mi constancia y la convicción de que ningún obstáculo es más grande que la determinación de alcanzar los propios sueños.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN

A C T A DE SUSTENTACIÓN PRESENCIAL N° 61 – 2026 -UI-FDCP

Sustentación para optar el Título de profesional de ABOGADA de: **Jenny Lizbeth Espinoza Vásquez.**

Siendo las 6:30 p. m. del día viernes 29 de mayo del 2026 se reunieron en el Sala de simulación de audiencias de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: “ **LA VULNERACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR POR FALTA DE IDONEIDAD E INFORMACIÓN EN LA CONTRATACIÓN INMOBILIARIA, LAMBAYEQUE 2025**”, designados por Resolución N° 762-2025-FDCP-VIRTUAL de fecha 19 de diciembre del 2025, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE : Dr. Rafael Hernández Canelo.

SECRETARIO : Dr. Leopoldo Yzquierdo Hernandez.

VOCAL : Mag. Cesar Vargas Rodriguez

La tesis fue asesorada por Mag. Carlos Manuel Antenor Cevallos de Barrenechea, nombrado por Resolución N° 762-2025-FDCP-VIRTUAL de fecha 19 de diciembre del 2025.

El acto de sustentación fue autorizado por Resolución 261-2026-FDCP-VIRTUAL de fecha 29 de mayo del 2026.

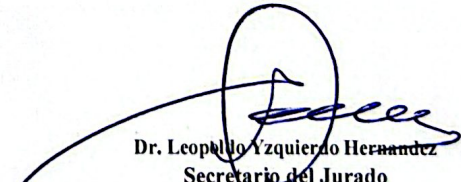
La tesis fue presentada y sustentada por la bachiller **Jenny Lizbeth Espinoza Vásquez** y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: **APROBADA** con la nota de **17 (DIECISIETE)** en la escala vigesimal, mención de **BUENO**.

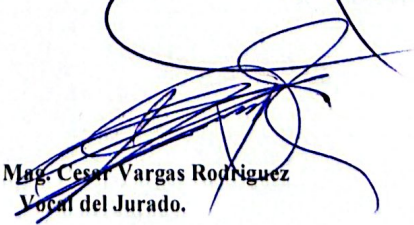
Por lo que queda **APTA** para obtener el Título Profesional de ABOGADA, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las **7 : 15 p.m.**, del mismo día, se da por concluido el acto académico tomando la juramentación respectiva y suscribiendo el Acta los miembros del jurado.

Lambayeque, viernes 29 de mayo del 2026


Dr. Rafael Hernández Canelo
Presidente del Jurado


Dr. Leopoldo Yzquierdo Hernandez
Secretario del Jurado


Mag. Cesar Vargas Rodriguez
Vocal del Jurado.

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Carlos Manuel Antenor Cevallos de Barrenechea con DNI: 17415271, usuario revisor de:

Tesis	☒
Trabajo de Suficiencia Profesional	☐
Trabajo Académico	☐

Titulado ***“La vulneración del derecho del consumidor por falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria Lambayeque 2025”***, Cuya autora es Bachiller Jenny Lizbeth Espinoza Vasquez con DNI N° 75395415, declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud 11%, verificables en el Resumen del Reporte Automatizado de similitudes que se acompaña.

La suscrita analizó y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 24 de junio del 2026



Mg. Carlos Manuel Antenor Cevallos de Barrenechea

DNI°: 17415271

ASESOR

Defina la modalidad con [X]

Adjuntar

- *Reporte Automatizado de similitudes*
- *Recibo Digital*

La ausencia del límite temporal del principio de continuidad laboral y el criterio jurisprudencial para la extinción del contrato de trabajo

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

6%

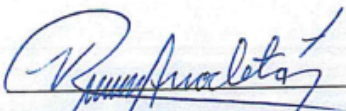
PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%
4	Añazco Crisanto, Edwin Jhony. "Evaluación de técnicas jurídicas aplicadas en la sentencia de casación N° 2225-2017-Lima Este, de la sala civil transitoria de la corte suprema de justicia de la república - Ayacucho, 2020", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	1%
5	pdfcoffee.com Fuente de Internet	1%
6	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	abogados-abogados-consultores.blogspot.com Fuente de Internet	<1%


Dr. VICTOR RUPERTO ANACLETO GUERRERO
DNI: 16407133
ASESOR

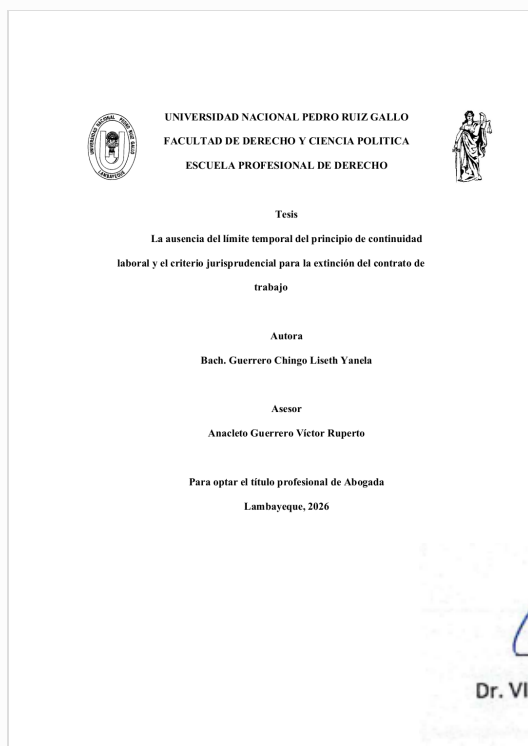


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Liseth Yanela Guerrero Chingo
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: La ausencia del límite temporal del principio de continuidad la...
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_DE_TESIS_LISETH_GUERRERO_CHINGO.docx
Tamaño del archivo: 134.67K
Total páginas: 114
Total de palabras: 20,081
Total de caracteres: 115,837
Fecha de entrega: 04-may-2026 12:47p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2951318121




Dr. VICTOR RUPERTO ANACLETO GUERRERO
DNI: 16407133
ASESOR

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE DE CONTENIDOS	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	5
2.1. Síntesis de la situación problemática	5
2.2. Formulación del problema de investigación	8
2.2.1. Problema general:	8
2.2.2. Problemas específicos:	8
2.3. Objetivos	8
2.3.1. Objetivo general:	8
2.3.2. Objetivos específicos:	9
2.4. Hipótesis de la investigación	9
2.5. Variables de la investigación	9
	5

2.5.1. Variable N°01	9
2.5.2. Variable N°02	10
II. DISEÑO TEÓRICO	11
3.1. Antecedentes	11
3.1.1. Antecedentes internacionales	11
3.1.2. Antecedentes nacionales	15
3.2. Bases teóricas	21
3.2.1. Derecho del consumidor	21
3.2.2. Teoría de la investigación relacionados del derecho del consumidor	22
3.2.3. Subvariables relacionados del derecho del consumidor	24
3.2.4. Idoneidad del servicio o producto	26
3.2.5. Teoría relacionados idoneidad del servicio o producto	26
3.2.6. Dimensiones relacionados idoneidad del servicio o producto	28
3.3. Bases Conceptuales	29
III. DISEÑO METODOLÓGICO	33
4.1. Tipo de investigación	33
4.2. Diseño de contrastación de hipótesis / procedimiento a seguir en la investigación	33
4.2.1. Diseño de contratación de hipótesis	33
4.2.2. Procedimiento a seguir en la investigación	33

4.3. Población y muestra	34
4.3.1. Población	34
4.3.2. Muestra	35
4.4. Técnicas e instrumentos	36
4.5. Aspectos éticos de la investigación	37
IV. RESULTADOS	38
5.1. Objetivo Específico 1	38
5.2. Objetivo Específico 2	41
5.3. Objetivo Específico 3	44
5.4. Objetivo General	48
V. DISCUSION DE RESULTADOS	53
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización	31
Tabla 2. Tipología de infracciones por ausencia de idoneidad en proyectos inmobiliarios identificadas en las resoluciones analizadas	38
Tabla 3. Tipología de infracciones por deficiente información en contratación inmobiliaria identificadas en las resoluciones analizadas	41
Tabla 4. Mecanismos de protección aplicados por INDECOPI en las resoluciones analizadas	44

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nube de palabras	48
Figura 2. Red de códigos y variables emergentes del análisis de resoluciones sobre vulneración del derecho del consumidor en contratación inmobiliaria – Lambayeque 2019-2025	49
Figura 3. Diagrama de Sankey: Flujo desde infracciones hasta mecanismos de protección aplicados	50
Figura 4. Matriz de co-ocurrencia: Relación entre tipo de infracción y proveedor denunciado	51

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si la falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria vulnera el derecho del consumidor en Lambayeque. Se empleó una metodología cualitativa de nivel explicativo, con diseño no experimental y transversal, analizando resoluciones administrativas emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI – Oficina Regional Lambayeque; se seleccionó una muestra de quince resoluciones del periodo 2019-2025 mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizando como instrumento la ficha de análisis documental. Los resultados evidenciaron que el 73.3% de las resoluciones fueron declaradas fundadas, identificándose cuatro tipologías principales de infracciones por falta de idoneidad: cambios unilaterales de modalidad contractual, incumplimientos de entrega, deficiencias en calidad y discrepancias entre lo ofrecido y entregado; asimismo, se detectaron cuatro modalidades de deficiente información, generándose una afectación patrimonial acumulada de S/ 162,012.60 en devoluciones y sanciones administrativas entre 0.7 y 18.30 UIT, con reincidencia del 46.7% concentrada en un proveedor. Se concluye que la falta de idoneidad e información vulnera sistemáticamente el derecho del consumidor,

constituyendo un patrón estructural que afecta derechos fundamentales, evidenciando que los mecanismos sancionadores resultan insuficientemente disuasivos, requiriéndose fortalecer estrategias preventivas y fiscalización continua.

Palabras clave: derecho del consumidor, idoneidad, información, contratación inmobiliaria, vulneración de derechos,

ABSTRACT

The objective of this research was to determine whether the lack of suitability and information in real estate contracting violates consumer rights in Lambayeque. A qualitative methodology with an explanatory level was employed, using a non-experimental and cross-sectional design, analyzing administrative resolutions issued by the Consumer Protection Commission of INDECOPI – Lambayeque Regional Office; a sample of fifteen resolutions from the 2019-2025 period was selected through non-probabilistic convenience sampling, using a documentary analysis sheet as the instrument. The results showed that 73.3% of the resolutions were declared founded, identifying four main typologies of infringements due to lack of suitability: unilateral changes in contractual modality, delivery breaches, quality deficiencies, and discrepancies between what was offered and delivered; likewise, four modalities of deficient information were detected, generating a cumulative patrimonial impact of S/ 162,012.60 in refunds and administrative sanctions between 0.7 and 18.30 UIT, with 46.7% recidivism concentrated in one provider. It is concluded that the lack of suitability and information systematically violates consumer rights, constituting a structural pattern affecting fundamental rights, demonstrating that current sanctioning mechanisms are insufficiently deterrent, requiring strengthened preventive strategies and continuous oversight.

Keywords: consumer rights, suitability, information, real estate contracting, rights violation

INTRODUCCIÓN

En el ordenamiento jurídico peruano, la Constitución Política reconoce en su artículo 65 el deber del Estado de defender el interés de los consumidores y usuarios, garantizando su derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Esta norma fundamental se erige como base de todo el sistema de protección al consumidor, reconociendo que quien adquiere bienes o servicios se encuentra en una posición estructural de desventaja frente al proveedor, derivada de la asimetría informativa, del mayor poder económico y de la capacidad técnica que poseen quienes participan como agentes de la actividad comercial.

En este escenario, la contratación inmobiliaria constituye uno de los ámbitos de mayor complejidad dentro de las relaciones de consumo. La adquisición de una vivienda o lote representa, para la mayoría de las personas, la inversión económica más significativa de su vida, razón por la cual la idoneidad del bien ofrecido y el suministro oportuno y veraz de información resultan elementos esenciales para garantizar la transparencia contractual y la seguridad jurídica del consumidor. Cuando estos elementos son incumplidos por las empresas inmobiliarias, se producen situaciones de vulneración que afectan de forma grave la capacidad del adquirente de tomar decisiones libres e informadas.

En el Perú, el crecimiento acelerado del mercado de bienes raíces ha incrementado sostenidamente las denuncias ante el INDECOPI por publicidad engañosa, omisión de información, proyectos que no se ajustan a lo prometido, deficiencias en calidad estructural y retrasos injustificados en la entrega. En Lambayeque, este fenómeno se agudiza con el crecimiento urbano informal y la proliferación de proyectos locales que omiten comunicar aspectos críticos como el saneamiento físico-legal, la viabilidad del proyecto y las

condiciones reales del inmueble. La insuficiente fiscalización de las autoridades locales permite que estas prácticas se reproduzcan, configurando un escenario donde el derecho del consumidor se ve reiteradamente vulnerado.

Frente a esta realidad, la presente investigación formula el siguiente problema: **¿De qué manera la falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria vulnera el derecho del consumidor?**

Con el propósito de dar respuesta a dicha interrogante, la investigación se estructura en siete capítulos. En el **Capítulo I** se desarrolla el planteamiento de la investigación, exponiendo la síntesis de la situación problemática a nivel internacional, latinoamericano, nacional y regional, la formulación del problema general y los problemas específicos, los objetivos de la investigación, la hipótesis y la identificación de las variables de estudio: el derecho del consumidor y la idoneidad del servicio o producto.

En el **Capítulo II**, correspondiente al diseño teórico, se presentan los antecedentes internacionales y nacionales que sustentan el estado del arte sobre la protección al consumidor inmobiliario, así como las bases teóricas que orientan el análisis —entre ellas, la Teoría de la Asimetría de Información, la Teoría de la Responsabilidad del Proveedor y la Teoría del Equilibrio en la Relación de Consumo—, y las bases conceptuales que operacionalizan las variables e indicadores del estudio conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571).

El **Capítulo III** comprende el diseño metodológico, describiendo el enfoque cualitativo de nivel explicativo adoptado, el diseño no experimental y transversal de la investigación, la población conformada por resoluciones administrativas emitidas por

INDECOPI – Oficina Regional Lambayeque, la muestra de quince resoluciones del periodo 2019-2025 seleccionada mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, así como la técnica de análisis documental y la ficha de análisis como instrumento principal.

El **Capítulo IV** presenta los resultados obtenidos a partir del análisis de las resoluciones, organizados conforme a los tres objetivos específicos y el objetivo general. Se identifican las tipologías de infracciones por falta de idoneidad —cambios unilaterales de modalidad, incumplimiento de entrega, deficiencias en calidad y discrepancias entre lo ofrecido y lo entregado—; las modalidades de deficiente información —omisión de cambios, silencio ante cartas notariales, documentación errónea e inviabilidad no comunicada—; y los mecanismos de protección aplicados por INDECOPI, incluyendo multas de entre 0.7 y 18.30 UIT, medidas correctivas reparadoras con devoluciones que ascienden a S/ 162,012.60 y declaraciones de nulidad por vulneración al debido procedimiento. Asimismo, se presentan visualizaciones cualitativas —nube de palabras, red de códigos, diagrama de Sankey y matriz de co-ocurrencia— que evidencian el carácter sistemático de las infracciones.

En el **Capítulo V**, la discusión de resultados contrasta los hallazgos con los antecedentes nacionales e internacionales revisados, evidenciando convergencias con estudios realizados en Colombia y Perú sobre el deber de idoneidad, la omisión informativa y las cláusulas abusivas, destacando como aporte diferencial la cuantificación de la afectación patrimonial y la identificación del patrón de reincidencia concentrado en un solo proveedor.

Se exponen las conclusiones de la investigación, confirmando que la falta de idoneidad e información vulnera de manera sistemática el derecho del consumidor en la contratación inmobiliaria en Lambayeque, constituyendo un patrón estructural que afecta

derechos fundamentales reconocidos constitucionalmente, y que los actuales mecanismos sancionadores resultan insuficientemente disuasivos.

Finalmente, las recomendaciones dirigidas al INDECOPI, al Congreso de la República y al Ministerio de Vivienda, orientadas a fortalecer la fiscalización preventiva, incrementar las sanciones por reincidencia, establecer obligaciones específicas de información en contratos inmobiliarios y articular una Política Nacional de Protección al Consumidor Inmobiliario que garantice tutela efectiva, oportuna y accesible para todos los ciudadanos.

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Síntesis de la situación problemática

La contratación inmobiliaria constituye uno de los ámbitos de mayor complejidad dentro de las relaciones de consumo, debido a la asimetría informativa que caracteriza el vínculo entre las empresas dedicadas al rubro y los adquirentes de inmuebles; en ese contexto, la idoneidad del bien ofrecido y el suministro oportuno y veraz de información son elementos esenciales para garantizar la transparencia contractual, la seguridad jurídica y la protección del consumidor, quien generalmente se encuentra en una posición de desventaja técnica y económica (Vázquez, 2020).

Cuando estos elementos no se cumplen, se producen situaciones de riesgo que vulneran derechos fundamentales del adquirente, afectando su capacidad para tomar decisiones libres y correctamente informadas respecto a una de las inversiones más significativas de su vida: la adquisición de una vivienda o propiedad (Díaz de Valdés, 2020).

En el Perú, los problemas vinculados a la falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria se han incrementado en la última década, especialmente a raíz del crecimiento acelerado del mercado de bienes raíces y la aparición de nuevas modalidades de oferta; estas circunstancias han evidenciado la necesidad de fortalecer la protección al consumidor frente a prácticas desleales y omisiones informativas que comprometen la calidad del servicio y la seguridad de los bienes; el análisis de esta problemática, desde una perspectiva multiescalar, permite comprender la magnitud y diversidad de los impactos que estas deficiencias generan en los consumidores y el modo en que los sistemas normativos

reaccionan frente a ellas (Carrión, El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores, 2023).

A nivel internacional, el mercado inmobiliario ha mostrado una notoria expansión acompañada de innovaciones tecnológicas y mecanismos de financiamiento que, si bien facilitan el acceso a la vivienda, también incrementan los riesgos derivados de la falta de idoneidad e información en los procesos contractuales; en varios países de Europa y Norteamérica se han registrado casos recurrentes de publicidad engañosa, incumplimiento de especificaciones técnicas, proyectos inconclusos o variaciones sustanciales en los materiales utilizados, lo que ha motivado la intervención de organismos especializados en protección al consumidor (Bravo, 2022).

En América Latina la institucionalidad débil, la informalidad del sector y la escasa fiscalización estatal ha generado un incremento de denuncias por incumplimiento de contrato, defectos de construcción y falta de información para el comprador en países como México, Colombia, Argentina o Brasil. Estas situaciones no sólo causan un perjuicio económico sino que impactan en la seguridad y bienestar de los consumidores. Por ello, los sistemas de protección al consumidor han ido incorporando cada vez mecanismos más robustos para sancionar aquellas conductas que atentan contra el derecho a la información (Banquez y Camargo, 2024).

En el Perú, el contrato inmobiliario ha tenido un crecimiento significativo, a efecto del acceso a vivienda a través de programas estatales y del incremento de la oferta privada; sin embargo, esto ha traído consigo un incremento sostenido de las denuncias ante el INDECOPI, relacionadas con la falta de idoneidad, omisión de información debida al consumidor, publicidad engañosa y defectos estructurales en los inmuebles; así, los

consumidores se enfrentan a una situación donde el proyecto no se ajusta a lo ofrecido en la memoria descriptiva, acabados de baja calidad, atrasos en la entrega o irregularidades en los permisos municipales (Jiménez y Arista, 2024).

De igual manera, la falta de información oportuna sobre cargas y gravámenes, zonificación, riesgos urbanísticos o condiciones reales del inmueble afecta gravemente la capacidad de los consumidores para asumir decisiones prudentes y seguras; a ello se suma que muchos compradores desconocen sus derechos o no acceden a asesoría especializada, quedando expuestos a situaciones de vulneración; aunque el marco jurídico peruano contempla obligaciones claras de idoneidad e información, como las previstas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, su fiscalización presenta vacíos que permiten que los problemas persistan (Rafael, 2024).

Particularidades asociadas con el crecimiento urbano acelerado y la gran cantidad de proyectos inmobiliarios promovidos por empresas locales y nacionales, a la problemática de la contratación inmobiliaria en Lambayeque. En los últimos años han crecido las miles de denuncias que presentan los consumidores por incumplimiento en las características que ofrecen, por proyectos paralizados, y por edificaciones con fallas estructurales que impactan las condiciones de habitabilidad y seguridad. Los servicios o mención de la falta de saneamiento físico-legal o los riesgos ambientales de las zonas son otros aspectos que suelen omitirse.

El fenómeno del crecimiento urbano informal se observa igual en Lambayeque, donde se aprecian urbanizaciones o proyectos que no cumplen con los requisitos municipales, lo que deja al consumidor en posición de incertidumbre sobre el registro de propiedad o habilitación urbana. La no supervisión por parte de las autoridades locales y la

baja capacidad de fiscalización permiten que se reproduzcan prácticas que no están bien afianzadas en materia inmobiliaria. Esto configura un escenario en el que el derecho del consumidor se ve reiteradamente vulnerado, evidenciando la urgencia de fortalecer los mecanismos de control.

2.2. Formulación del problema de investigación

2.2.1. Problema general:

¿De qué manera la falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria vulnera el derecho del consumidor?

2.2.2. Problemas específicos:

PE₁: ¿Cómo influye la ausencia de idoneidad en los proyectos inmobiliarios en la satisfacción de los derechos del consumidor?

PE₂: ¿De qué forma la deficiente información proporcionada por las inmobiliarias afecta la decisión de compra del consumidor?

PE₃: ¿Qué mecanismos de protección aplica el INDECOPI frente a las infracciones vinculadas con la falta de idoneidad e información en el sector inmobiliario?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general:

Determinar si la falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria vulnera el derecho del consumidor.

2.3.2. Objetivos específicos:

OE₁: Analizar cómo influye la ausencia de idoneidad en los proyectos inmobiliarios en la satisfacción de los derechos del consumidor.

OE₂: Determinar de qué forma la deficiente información proporcionada por las inmobiliarias afecta la decisión de compra del consumidor.

OE₃: Identificar qué mecanismos de protección aplica el INDECOPI frente a las infracciones vinculadas con la falta de idoneidad e información en el sector inmobiliario.

2.4. Hipótesis de la investigación

Los consumidores de Lambayeque construyen experiencias de vulneración de derechos cuando las inmobiliarias incumplen condiciones ofertadas y omiten información clara en los contratos, generando percepciones de desprotección e impotencia frente a prácticas empresariales abusivas. Estas vivencias revelan dinámicas asimétricas de poder donde la falta de idoneidad e información limita la toma de decisiones informadas, erosionando la confianza en el mercado inmobiliario. Las estrategias que desarrollan los afectados para enfrentar estas situaciones, incluyendo denuncias ante INDECOPI, evidencian las deficiencias en los mecanismos de supervisión y protección efectiva del consumidor.

2.5. Variables de la investigación

2.5.1. Variable N°01

Derecho del consumidor (artículo 1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor)

Subvariables:

- Idoneidad del bien
- Información veraz
- Protección contractual

2.5.2. Variable N°02

Idoneidad del servicio o producto (artículo 18° de la Ley N° 29571)

Subvariables:

- Calidad ofrecida
- Funcionamiento seguro
- Condiciones pactadas

II. DISEÑO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacionales

Ospina (2024) presentó un estudio en España sobre la responsabilidad en la construcción y venta de edificaciones según la ley del consumidor, teniendo como fin analizar la responsabilidad por producto defectuoso en el ámbito inmobiliario colombiano. Se empleó una metodología cualitativa, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, basada en el análisis interpretativo de normas sobre protección al consumidor, decisiones judiciales, doctrina especializada y expedientes relacionados con edificaciones defectuosas; la población estuvo conformada por consumidores afectados, edificaciones objeto de reclamaciones y resoluciones judiciales pertinentes; el instrumento utilizado fue una matriz de análisis documental y jurisprudencial. Como se muestra en las pruebas, la responsabilidad del producto defectuoso ha tenido una mayor importancia en inmuebles porque se trata de proteger la salud, los bienes y la seguridad del hogar del consumidor, quien sufrirá daños por los problemas estructurales. La conclusión pone de manifiesto que se hace necesario consolidar estándares normativos más claros y mecanismos eficaces de tutela que garanticen debidamente la protección integral del comprador de vivienda, frente a los riesgos que se derivan de edificios defectuosos. Como se mencionó anteriormente, la propuesta de estudio se basa en una amplia sola doctrina y jurisprudencia, lo que permite obtener un marco analítico sobre la responsabilidad por producto defectuoso aplicado a los inmuebles, así como también evidencia doctrinal y jurisprudencial que pone de relieve las fallas al día de hoy de la protección al consumidor y que, a lo largo

de este planteo, se aportará para la mejora de las leyes o la fortaleza de la tutela efectiva por los derechos del adquirente.

Rueda y Rodríguez (2023) llevaron a cabo un estudio en Colombia acerca de la omisión al deber de información en contratos de compraventa de vivienda nueva, cuyo propósito fue examinar los deberes primarios y secundarios que conforman la estructura jurídica de los contratos de compraventa de vivienda nueva en Colombia. Para ello se empleó una metodología cualitativa, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, centrado en el análisis documental de normas, así como de casos y criterios administrativos y judiciales; la población analizada estuvo constituida por contratos de compraventa de vivienda nueva, disposiciones regulatorias aplicables y antecedentes doctrinarios y jurisprudenciales; el instrumento principal fue una matriz de análisis interpretativo-normativo. Los resultados muestran que el marco normativo colombiano no determina adecuadamente el alcance de las obligaciones precontractuales ni delimita eficazmente los deberes contractuales y poscontractuales, lo que genera inseguridad jurídica y un déficit de protección del comprador. Según la conclusión, se debe robustecer la regulación de la responsabilidad civil inmobiliaria. No basta con parámetros vagos, deben ser más concretos. Además, hace falta que los mecanismos permitan cerrar la relación jurídica entre las partes. Finalmente, el antecedente, ayuda a evidenciar cómo se sigue desprotegiendo al consumidor inmobiliario por efecto de la falta de uniformidad normativa. Además, sirve de base fáctica y doctrinal que ayuda a la reflexión académica del tema y, a su vez, permitirá formular propuestas legislativas para cerrar lagunas que llevan a esta desprotección.

Carranza (2023) realizó un estudio en Colombia acerca de la responsabilidad en la fiducia inmobiliaria: un enfoque desde el derecho del consumo, teniendo como propósito determinar el papel que desempeñan las sociedades fiduciarias como voceras del patrimonio autónomo en la fiducia inmobiliaria completa. Para ello se aplicó una metodología cualitativa, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, sustentada en el análisis documental de contratos de fiducia, normas de protección al consumidor, doctrina especializada y pronunciamientos administrativos relacionados con la actividad fiduciaria; la población estuvo compuesta por modelos contractuales utilizados en la fiducia inmobiliaria y por los criterios normativos y doctrinales aplicables, mientras que el instrumento consistió en una matriz de análisis jurídico-contractual. Los hallazgos pusieron de manifiesto que, dada la rigidez de los contratos preforma y la asimetría informativa que existe, las sociedades fiduciarias tienen un rol clave en el ámbito de la protección del consumidor, ya que su gestión influye directamente en el nivel de garantía y de seguridad jurídica de los adquirentes. Por otra parte, se constató que la falta de diligencia fiduciaria puede incrementar el riesgo a vulneraciones de derechos del comprador. En conclusión, se concluyó que es necesario fortalecer los estándares de conducta y los mecanismos de supervisión que aseguren que la fiducia inmobiliaria se comporte como un mecanismo útil de protección, y no como un generador adicional de incertidumbre contractual. En conclusión, la importancia del antecedente radica en que el análisis de la estructura y funcionamiento de la fiducia inmobiliaria, impacta directamente en la protección de los derechos del consumidor y además constituye una base conceptual y normativa

importante para investigaciones que busquen asegurar la transparencia, seguridad y equidad en el proceso de adquisición de vivienda.

Bravo (2022) presentó un estudio sobre cláusulas abusivas y protección al consumidor inmobiliario en el contrato de compraventa de vivienda, siendo la finalidad analizar cómo se configura la responsabilidad civil contractual en los contratos de compraventa de vivienda en Colombia frente a la inclusión de prácticas indebidas y cláusulas abusivas. Para ello se desarrolló una metodología de enfoque cualitativo, basada en el análisis documental; el diseño fue no experimental, transversal y correlacional, puesto que buscó identificar la relación entre las cláusulas contractuales y los efectos jurídicos que generan en los consumidores; la población estuvo conformada por contratos de compraventa de vivienda nueva, normas aplicables; el instrumento principal fue una matriz de análisis normativo-contractual. Los hallazgos mostraron que, de manera recurrente, se utilizan cláusulas abusivas que obligan al consumidor a abonar precios adicionales, alteran unilateralmente los materiales o los plazos de entrega, limitan indebidamente la garantía y inscriben cláusulas contractuales desequilibradas que vulneran al consumidor inmobiliario. Se concluye que hay una importante asimetría jurídica a favor del vendedor, que se agrava por la falta de supervisión y la escasa cultura de exigibilidad de derechos de los compradores. La relevancia del antecedente radica en que su normatividad y contractualidad son insumos necesarios para la organización de investigaciones sobre la protección del consumidor inmobiliario. A juicio del profesor Robert, el análisis del contenido de los contratos inmobiliarios permite detectar los puntos de abusos. Y

proyecta a su vez propuestas de mejora regulatoria y mecanismos de prevención que garanticen relaciones contractuales más justas.

El artículo de García (2021) en Colombia aborda la garantía jurídica del Estatuto del Consumidor como mecanismo de protección. En este sentido, el propósito específico del mencionado estudio fue ver qué tan posible es que los compradores de viviendas recurran a la garantía inmobiliaria contenida en el Estatuto del Consumidor como mecanismo alternativo y eficaz para así obtener protección ante vicios ocultos. Para ello se empleó una metodología cualitativa, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, sustentado en el análisis documental de normas de protección al consumidor, doctrina jurídica y casos en los que se ha discutido la responsabilidad por vicios ocultos en bienes inmuebles; la población estuvo compuesta por disposiciones legales y estudios doctrinarios relacionados con garantías inmobiliarias, mientras que el instrumento consistió en una matriz de análisis jurídico-comparado. Los resultados indican que, frente a las limitaciones de los remedios civiles clásicos, la garantía inmobiliaria ofrece un marco más amplio y accesible para exigir responsabilidad a los vendedores. En conclusión, se determinó que la garantía inmobiliaria constituye una vía válida y necesaria para subsanar vacíos de protección y fortalecer la posición del comprador frente a riesgos estructurales no evidentes al momento de la adquisición. Finalmente, la relevancia o aporte del antecedente radica en que visibiliza una problemática creciente en el mercado inmobiliario y aporta fundamentos normativos y doctrinarios.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Cortez (2025) presentó un estudio sobre el principio de idoneidad y la conducta del proveedor en un contrato inmobiliario, cuyo propósito fue examinar, a partir del análisis de la Resolución N.º 1053-2024/SPC-INDECOPI, si la aplicación de una cláusula penal del 30% del precio pactado en contratos inmobiliarios constituye o no una vulneración del deber de idoneidad y si puede configurarse como cláusula abusiva dentro del marco del derecho de protección al consumidor. La metodología utilizada es de tipo cualitativa, no experimental, transversal y de alcance correlacional. Tiene como población las resoluciones administrativas de INDECOPI referidas a las cláusulas penales en contratación inmobiliaria. Y como instrumento una matriz de análisis jurídico-documental para evaluar la razonabilidad, proporcionalidad y efectos económicos de la cláusula. Los resultados indican que, en virtud de los artículos 18, 19, 49, 51 y 52 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y los artículos 1341 y 1428 del Código Civil, la cláusula penal que se analiza no vulnera el deber de idoneidad ni causa un desequilibrio desmedido entre las partes, en cambio actúa como un mecanismo legítimo de protección del proveedor frente al incumplimiento del consumidor. Por tanto, se puede concluir que, en el caso estudiado, la cláusula penal es válida y además, no es una cláusula abusiva, por lo que resulta importante analizar este tipo de penalidades bajo el criterio de la proporcionalidad y la simetría obligacional. Este antecedente resulta dador de un reciente y relevante ejemplo de la manera en la que la autoridad administrativa efectúa la interpretación y aplicación de los límites entre la protección del consumidor, la libertad contractual y la razonabilidad económica en el caso específico de contratos de carácter inmobiliario.

Otárola (2025) llevó a cabo un estudio acerca del deber de idoneidad frente a las garantías legales exigidas en el sector inmobiliario, teniendo como fin determinar el deber de idoneidad en la contratación inmobiliaria cuando existe una discrepancia entre el bien inmueble ofrecido contractualmente y las características que constan en los planos aprobados por los gobiernos locales, evaluando además el rol de las garantías explícitas y legales previstas en el ordenamiento jurídico. La metodología elegida es cualitativa y tiene un diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional. La población estará conformada por las resoluciones sancionadoras de INDECOPI en materia de idoneidad en el sector inmobiliario y el instrumento será una matriz de análisis de tipo documental que permitirá comparar el contenido del contrato, características técnicas del inmueble, así como también las obligaciones normativas que le son aplicables. Los resultados evidencian que la referida determinación se complejiza cuando el contrato no reproduce fielmente lo aprobado por la autoridad local, surgiendo un conflicto entre la expectativa del consumidor, las garantías legales y el deber de correspondencia entre lo ofrecido y lo entregado. Asimismo, señala que se han empezado a imponer imputaciones de infracción por idoneidad en sectores de regulación especial sobre la base de trasgresiones ya definidas. Esto evidencia la posible existencia de vacíos de interpretación y una tensión entre el Derecho del Consumidor y la normativa sectorial, así como el artículo 76.2 del Código. En resumen, el caso citado, además, demuestra la necesidad de un ajuste de la regulación sobre idoneidad y la normativa técnica inmobiliaria para proporcionar mayor seguridad jurídica a quienes proveen y consumen estos productos; en contextos donde la masificación de los contratos y la globalización exigen

replantear principios del derecho privado. En resumen, se puede decir que la idoneidad no es sólo un cumplimiento formal sino que es un estándar que alcanza un sentido integral en cuanto a si la comercialización de productos se da en función de la información contractual, la naturaleza del producto y lo que puede ser considerado como garantía legal. Se trata de un antecedente que a nivel actual ofrece herramientas para conocer los límites y alcances de la actuación administrativa frente a una posible superación de la cláusula frente a una actuación administrativa no deseada o frente a una acción o conducta de un consumidor en el marco de la ley de defensa del consumidor.

Pareja (2025) realizó un estudio sobre el acceso de los consumidores a una información adecuada. El consumidor inmobiliario de compra de vivienda en los años 2020-2022, teniendo como finalidad determinar de qué manera la desinformación y la publicidad engañosa emitida por constructoras y agencias inmobiliarias afectan a los consumidores durante el proceso de adquisición de una vivienda, considerando que estos actúan de buena fe y confían en la veracidad de los datos proporcionados. La metodología que se utilizó es de enfoque cualitativo, no experimental, transversal, de alcance correlacional, tomando como población documentos y resoluciones que tienen que ver con la protección al consumidor; así como decisiones de la superintendencia de industria y comercio de Colombia, ofertas de proyectos habitacionales y normas de construcción y defensa del consumidor; el instrumento que se utilizó es la matriz de análisis documental, que está orientada a identificar patrones de desinformación, omisión y publicidad engañosa. Los hallazgos muestran serias falencias en la regulación y control de la información que reciben los consumidores inmobiliarios, así

como de la ausencia de medidas públicas que garanticen una protección eficaz ante variaciones unilaterales o incumplimientos de las ofertas de vivienda. Se concluye que la falta de transparencia y la publicidad engañosa generan un desequilibrio estructural en detrimento del consumidor, limitándose así sus opciones de decisión informada. Este antecedente resulta de suma importancia para la investigación actual, dado que expresa que esta problemática informativa y publicitaria no es una cuestión exclusiva del mercado peruano, sino un fenómeno regional, que afecta la correcta comprensión del deber de información y del deber de idoneidad. Esto permite hacer una comparación con las deficiencias del sector inmobiliario en el Perú. Además, refuerza la pertinencia de estudiar mecanismos de protección más eficaces para el descontento del consumidor.

Carrión (2023) realizó un estudio acerca del deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria en cuanto a los derechos de los consumidores, siendo la finalidad analizar cómo el deber de idoneidad opera dentro de la relación de consumo generada en la contratación inmobiliaria, especialmente en situaciones vinculadas al saneamiento físico-legal, la inclusión de cláusulas abusivas—incluidas las cláusulas ad corpus— y la eventual responsabilidad de los gerentes de los proveedores inmobiliarios, tomando como principal sustento resoluciones emitidas por el INDECOPI. La metodología utilizada es de enfoque cualitativo, con diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional, con base en la técnica de análisis documental; la población está conformada por resoluciones de las Comisiones y Salas de Protección al Consumidor de INDECOPI, emitidas en los últimos años, y el instrumento es una matriz de análisis jurídico-documental que tiene como objetivo

identificar patrones interpretativos en torno a la idoneidad y el abuso contractual. Los hallazgos muestran que las faltas al deber de idoneidad en la contratación inmobiliaria se vinculan sobre todo con la ausencia de información relevante sobre el estado del inmueble, la aplicación de cláusulas que reducen injustificadamente derechos del consumidor y la carencia de mecanismos efectivos de responsabilidad empresarial cuando la afectación tiene origen en decisiones de gestión. Se concluye que cumple un rol estructural en la protección del consumidor inmobiliario. Esto es porque dicho deber no solo permite evaluar la calidad del bien, sino que también sobre la razonabilidad y transparencia de las condiciones contractuales. Por lo tanto, resulta fundamental para determinar prácticas abusivas y atribuir responsabilidad al proveedor. Además, el antecedente revisado aporta de manera significativa a la investigación al demostrar que la contratación inmobiliaria constituye un espacio donde la asimetría informativa y la complejidad técnica del producto elevan la importancia del análisis del deber de idoneidad, sirviendo como base conceptual y empírica para sustentar la pertinencia del estudio y orientar la interpretación de las resoluciones administrativas que serán examinadas.

OBrien (2023) presentó un estudio sobre la protección del consumidor en productos o servicios inmobiliarios en el Perú, cuyo propósito fue examinar el alcance del derecho del consumidor y su protección en la prestación de servicios inmobiliarios, considerando tanto la normativa del Código de Protección y Defensa del Consumidor como el rol institucional del INDECOPI y la jurisprudencia emitida por su Sala Especializada. La metodología adoptada es de enfoque cualitativo, con diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional, utilizando como población la

normativa vigente, estudios comparados de protección al consumidor en otros países y resoluciones administrativas en materia inmobiliaria; el instrumento empleado es una matriz de análisis documental que permite sistematizar criterios normativos, comparativos y jurisprudenciales. Los resultados muestran que la protección del consumidor inmobiliario en el Perú enfrenta dificultades ligadas a asimetrías informativas, falta de transparencia contractual y problemas en la interpretación del deber de idoneidad. Pero también muestran que ha habido importantes avances en la actuación de INDECOPI y en la configuración de criterios administrativos coherentes ante conflictos repetidos en este ámbito. Se concluye que, con el marco peruano que tutela al consumidor se podría llegar a procesar la empresa a nivel nacional, sin embargo, se requiere una mejor fiscalización y más claridad normativa para poder homologarse con algún país de estándares que protegen al consumidor. Este antecedente aporta de manera significativa a la presente investigación porque proporciona una visión integral del sistema de protección al consumidor inmobiliario desde una perspectiva normativa, comparada y jurisprudencial, permitiendo contextualizar los problemas analizados y evidenciando la importancia del estudio de la idoneidad y de las prácticas contractuales en un sector altamente especializado y en constante expansión.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Derecho del consumidor

El derecho del consumidor constituye un conjunto de normas, principios y mecanismos orientados a garantizar que toda persona que adquiere o utiliza

bienes y servicios en el mercado pueda hacerlo en condiciones de seguridad, equidad e información adecuada; su finalidad es corregir los desequilibrios existentes entre proveedores y consumidores, reconociendo que estos últimos se encuentran en una posición estructural de vulnerabilidad derivada de la asimetría informativa, del poder económico y de la capacidad técnica que poseen los agentes que participan en la actividad comercial (Echaiz, 2020).

Además, el derecho del consumidor se configura como un instrumento de orden público destinado a promover relaciones de consumo equilibradas y eficientes; a través de sus disposiciones se busca no solo reparar daños o resolver conflictos una vez producidos, sino también prevenir prácticas abusivas, fortalecer la confianza en el mercado y promover el comportamiento responsable de los proveedores; en esa línea, se erige como un componente indispensable para la protección de los derechos fundamentales vinculados a la vida, la salud, la información y el patrimonio económico de los consumidores (Sevillano y Escajadillo, 2024).

3.2.2. Teoría de la investigación relacionados del derecho del consumidor

a) Teoría de la Asimetría de Información

La teoría de la asimetría de información sostiene que las relaciones de consumo se caracterizan por un desequilibrio sustancial entre el conocimiento que posee el proveedor y el que tiene el consumidor respecto del producto o servicio ofrecido; este desbalance afecta la capacidad del consumidor para tomar decisiones informadas, exponiéndolo a riesgos y posibles abusos; bajo esta perspectiva, el derecho del consumidor surge como una respuesta normativa para

equilibrar dicha relación, exigiendo información clara, veraz y suficiente que permita a los consumidores evaluar adecuadamente las condiciones de contratación (Veiga, 2022).

También, esta teoría dice que la regulación debe garantizar la transparencia del mercado y fomentar mecanismos que corrijan fallas que resulten de la información incompleta o engañosa; lo que implica carga específica por parte de los proveedores a cumplimiento en cuanto publicidad, rotulado, advertencias y comunicación de riesgos para que el consumidor no adopte una decisión contraria a su mejor interés, por desconocimiento o información distorsionada (Duivenvoorde, 2023).

b) Teoría de la Responsabilidad del Proveedor

Esta teoría parte del reconocimiento de que el proveedor tiene una posición privilegiada en la relación de consumo debido a su mayor capacidad técnica y a su control sobre el proceso de producción, distribución y comercialización del bien o servicio; por ello, se le atribuye una responsabilidad reforzada en cuanto a la calidad del bien, la idoneidad del servicio, la seguridad de los productos y el respeto a los términos contractuales ofrecidos; la teoría sostiene que el proveedor debe garantizar que el consumidor reciba aquello que razonablemente espera y que cualquier desviación de dicha expectativa constituye una infracción susceptible de reparación (Alarcón, 2023).

Igualmente, esta teoría propone que la responsabilidad del proveedor no solo debe analizarse desde una perspectiva civil, sino también desde dimensiones

administrativas y preventivas; en esa medida, el derecho del consumidor debe establecer mecanismos de control, supervisión y sanción que incentiven el cumplimiento de obligaciones y eviten conductas que generen riesgos o vulneren los derechos de los consumidores (López, 2022).

c) *Teoría del Equilibrio en la Relación de Consumo*

La teoría del equilibrio tiene como idea más relevante que la función del derecho del consumidor es la de restablecer la igualdad (material) entre proveedor y consumidor. Todo ello a partir de reglas que proporcionen condiciones justas, trato equitativo e información suficiente. Como podemos ver la anulación de cualquier tipo de contrato no es lo que se busca. Hay que tener en cuenta que el objetivo de esta teoría radica en que, bajo el esquema de oferta y demanda, no se valoran en la medida de lo posible los dos concertantes (Goldenberg, 2020).

Esta teoría será la que se utilice en la presente investigación, debido a que se articula de manera directa con las subvariables seleccionadas: idoneidad del bien, información veraz y protección contractual; dichas subvariables reflejan precisamente los tres pilares del equilibrio en la relación de consumo, pues garantizan que el bien o servicio cumpla las expectativas legítimas del consumidor, que la información proporcionada sea correcta y suficiente para decidir, y que los contratos no incluyan cláusulas abusivas ni generen desventajas injustificadas; por ello, esta teoría proporciona un marco integral, coherente y metodológicamente sólido para el análisis jurídico propuesto

(García, La garantía legal del Estatuto del Consumidor como mecanismo de protección de la idoneidad del bien, 2021).

3.2.3. Subvariables relacionados del derecho del consumidor

a. *Idoneidad del bien*

La idoneidad del bien se refiere a la obligación del proveedor de entregar un producto que cumpla con las características, condiciones y funcionalidades que fueron ofrecidas o que razonablemente puede esperar un consumidor promedio; esta subvariable exige que el bien sea seguro, adecuado para el uso que se le atribuye y libre de defectos que afecten su calidad o rendimiento; su función es garantizar que el consumidor reciba aquello por lo que ha pagado, evitando que sea perjudicado por bienes que no cumplen los estándares mínimos de calidad (Guerrero, 2021).

b. *Información veraz*

La información veraz implica el deber del proveedor de suministrar datos reales, completos y oportunos sobre los bienes o servicios ofrecidos, de modo que el consumidor pueda tomar decisiones informadas; esta subvariable busca prevenir la publicidad engañosa, las omisiones relevantes y cualquier tipo de comunicación que distorsione la naturaleza, las condiciones o los riesgos del producto; de esta manera, asegura un proceso de contratación transparente que disminuya la asimetría informativa (Molina, 2022).

c. *Protección contractual*

La protección contractual comprende el conjunto de garantías destinadas a evitar la imposición de cláusulas abusivas, condiciones inequitativas o prácticas que afecten el consentimiento y la seguridad jurídica del consumidor; esta subvariable exige que los contratos se formulen con claridad, equilibrio y respeto a los derechos del consumidor, imponiendo límites al proveedor en la elaboración de contratos de adhesión y en la configuración de los términos del acuerdo; su prioridad es asegurar que la relación contractual no genere desventajas indebidas o sorpresivas para el consumidor (Pelegrino, 2023).

3.2.4. Idoneidad del servicio o producto

La idoneidad del servicio o producto es el deber del proveedor de asegurar que lo ofertado corresponda a las expectativas legítimas del consumidor, atendiendo a la naturaleza del bien o servicio, su finalidad y las características expresamente prometidas en la oferta y/o contrato; en esta dimensión se evalúa no solo la conformidad técnica o funcional del bien o servicio, sino también la veracidad y suficiencia de la información proporcionada al consumidor para formar su expectativa razonable (Carrión, 2023).

Desde un enfoque normativo y de protección al consumidor, la idoneidad implica la obligación del proveedor de asegurar que el bien o servicio para el que el cliente lo adquiere entregue la función esencial, para la cual fue diseñado y para la cual fue puesto en el mercado, sin riesgos injustificados; y respetando lo

estipulado en el contrato. Cuando lo que fue ofrecido no coincide con lo que se entrega, esto es cuando no entrega la seguridad, no funciona como se previó o no se cumplen las condiciones pactadas, ello se traduce en la responsabilidad del proveedor y el derecho del consumidor a la reparación, reposición y/o información adicional (INDECOPI, 2021).

3.2.5. Teoría relacionados idoneidad del servicio o producto

a) *Teoría de la Gestión de la Calidad Total*

Esta teoría sostiene que la idoneidad se alcanza mediante un enfoque sistémico de mejora continua que integra a toda la organización (procesos, personas y proveedores) para asegurar que productos y servicios satisfagan las expectativas del cliente; desde esta teoría se enfatiza la medición de la calidad en dimensiones como fiabilidad, cumplimiento, atención y percepción del consumidor, proponiendo herramientas y métricas para alinear oferta y expectativa (Sevillano, 2022).

b) *Teoría de la Seguridad del Consumo*

Esta perspectiva entiende la idoneidad como la ausencia de riesgos inaceptables y la existencia de medidas; técnicas, informativas y organizativas; que protejan al consumidor durante el uso del bien o servicio; la teoría incorpora tanto obligaciones de diseño seguro como deberes de información y mantenimiento, con foco en prevenir daños y en garantizar remedios cuando los riesgos se materializan (Soto, 2020).

c) *Teoría jurídico-contractual del deber de idoneidad*

Desde esta óptica, la idoneidad se explica por la función normativa del contrato y de la oferta comercial: el proveedor está obligado a entregar lo prometido conforme al estándar del consumidor razonable y a las condiciones pactadas; esta teoría articula criterios de evaluación; tales como garantías explícitas/implícitas, comunicaciones precontractuales y cláusulas contractuales; para juzgar el cumplimiento; esta última teoría será la empleada en la investigación, porque sus subvariables; calidad ofrecida, funcionamiento seguro y condiciones pactadas; se corresponden directamente con los elementos normativos y evaluativos que se analizarán en el estudio (Durand, 2023).

3.2.6. Dimensiones relacionados idoneidad del servicio o producto

a. *Calidad ofrecida*

La calidad ofrecida se refiere a las características técnicas y funcionales que el proveedor promete al consumidor; tanto las explícitas (especificaciones, ficha técnica, publicidad) como las implícitas (uso esperable, duración razonable) y que permiten evaluar si el producto o servicio cumple su finalidad; esta subvariable valora fiabilidad, durabilidad y conformidad con estándares o expectativas sectoriales (Estrella, 2024).

b. *Funcionamiento seguro*

El funcionamiento seguro comprende la ausencia de defectos que puedan poner en riesgo la integridad física, la salud o los bienes del consumidor, así como la existencia de medidas preventivas (instrucciones, advertencias,

actualizaciones) y mecanismos técnicos que minimicen riesgos previsibles en condiciones normales y razonablemente previsibles de uso; esta dimensión conecta directamente con obligaciones de diseño seguro y vigilancia posterior a la comercialización (Vela, 2024).

c. *Condiciones pactadas*

Las condiciones pactadas se refieren a los términos y cláusulas que regulan la venta, prestación; precio, plazo, garantías, límites de responsabilidad, condiciones de devolución o reparación y la adecuación de la prestación a lo convenido. La evaluación de su idoneidad consiste en verificar que haya correspondencia entre lo contratado y lo efectivamente entregado, que las cláusulas sean claras y que no haya cláusulas abusivas o modificaciones unilaterales que inciden en la idoneidad del producto o de la prestación (Marin, 2020).

3.3. Bases Conceptuales

Primera variable: Derecho del consumidor

Definición conceptual:

El Derecho del consumidor, conforme al artículo 1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, constituye un conjunto de garantías orientadas a salvaguardar la vida, salud, intereses económicos y expectativas legítimas de las personas en sus relaciones de consumo, imponiendo a los proveedores el deber de

respetar la idoneidad de los bienes y servicios, brindar información veraz, suficiente y oportuna, y asegurar condiciones contractuales equitativas.

Definición operacional:

Según el artículo 1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor se compone de 3 dimensiones: Idoneidad del bien, información veraz y protección contractual.

Segunda variable: Idoneidad del servicio o producto

Definición conceptual:

La Idoneidad del servicio o producto, según el artículo 18° de la Ley N° 29571, constituye la obligación del proveedor de garantizar que los bienes o servicios ofrecidos cumplan con las características, funciones, condiciones de calidad, seguridad y utilidad anunciadas o razonablemente esperadas por el consumidor.

Definición operacional:

Según el artículo 18° de la Ley N° 29571 se compone de 3 dimensiones: Calidad ofrecida, funcionamiento seguro y condiciones pactadas.

Tabla 1.

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Derecho del consumidor	El Derecho del consumidor, conforme al artículo 1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, constituye un conjunto de garantías orientadas a salvaguardar la vida, salud, intereses económicos y expectativas legítimas de las personas en sus relaciones de consumo, imponiendo a los proveedores el deber de respetar la idoneidad de los bienes y servicios, brindar información veraz, suficiente y oportuna, y asegurar condiciones contractuales equitativas.	Según el artículo 1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor se compone de 3 subvariables	Idoneidad del bien	Calidad ofrecida Funcionamiento adecuado
			Información veraz	Datos completos Advertencias claras
			Protección contractual	Condiciones justas Cumplimiento obligatorio
Idoneidad del servicio o producto	La Idoneidad del servicio o producto, según el artículo 18° de la Ley N.° 29571, constituye la obligación del proveedor de garantizar que los bienes o servicios ofrecidos cumplan con las características, funciones, condiciones de calidad, seguridad y utilidad	Según el artículo 18° de la Ley N° 29571 se compone de 3 subvariables	Calidad ofrecida	Características cumplidas Estándares mínimos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
	anunciadas o razonablemente esperadas por el consumidor.		Funcionamiento seguro	Riesgo controlado Uso correcto
			Condiciones pactadas	Términos respetados Servicio conforme

III. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de investigación

La presente investigación se enmarca en el enfoque cualitativo de nivel explicativo, dado que busca determinar de qué manera la falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria vulnera el derecho del consumidor en Lambayeque durante el año 2025. Hernández-Sampieri y Mendoza (2020) señalan que la investigación cualitativa permite explorar fenómenos en profundidad mediante la recolección y análisis de datos no numéricos, resultando idónea para comprender experiencias y significados que los actores construyen frente a situaciones de vulneración de derechos. El diseño explicativo posibilita analizar relaciones causales entre las variables estudiadas mediante revisión documental de resoluciones administrativas.

4.2. Diseño de contrastación de hipótesis / procedimiento a seguir en la investigación

4.2.1. Diseño de contratación de hipótesis

La contrastación del supuesto de investigación se realizará mediante el análisis documental aplicado a una población conformada por resoluciones administrativas y casos vinculados con la falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria, tramitados en Lambayeque, para determinar de qué manera estas deficiencias vulneran el derecho del consumidor y evaluar los mecanismos de protección implementados por INDECOPI frente a las infracciones identificadas en el sector inmobiliario.

4.2.2. Procedimiento a seguir en la investigación

En el transcurso de esta investigación, se planificarán y ejecutarán con meticulosidad las fases y procedimientos con el objetivo de abordar de manera

exhaustiva los objetivos establecidos. Inicialmente, se identificarán y seleccionarán las resoluciones administrativas emitidas por INDECOPI y otros documentos jurídicos relevantes relacionados con infracciones por falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria en Lambayeque.

La recopilación documental se llevará a cabo a través de la revisión sistemática de archivo administrativo, resolución de la Comisiones y Salas de Protección al Consumidor, norma aplicable y jurisprudencia correspondiente al periodo de análisis. Después se realizará la organización y codificación de la información seleccionada para el análisis cualitativo, con base en las fichas de análisis documental.

El análisis de los documentos permitirá identificar patrones y tendencias en las infracciones que se detectaron, propiciando una evidencia empírica importante sobre la forma de vulneración del derecho del consumidor en el sector inmobiliarios. Fueron cuidadosamente diseñadas y meticulosamente realizadas cada una de las fases de este estudio. Desde la selección de documentos más relevantes hasta el análisis interpretativo, el procedimiento implicará una sucesión lógica e integral con el que se pueden abordar.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población de este estudio estuvo conformada por resoluciones administrativas emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI – Oficina Regional Lambayeque y por la Sala de Protección al Consumidor, seleccionadas intencionalmente por abordar controversias relacionadas con la falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria. La elección de estos documentos respondió

al criterio de pertinencia temática, ya que se buscaba analizar casos concretos y decisiones fundamentadas en torno a la problemática investigada. Sobre ello, Ibarra et al. (2018) afirman que la población se define como el conjunto completo de elementos o individuos que comparten características específicas y que son objeto de estudio; la naturaleza de esta población puede ser finita o infinita, dependiendo de la viabilidad para enumerar todos sus elementos o si se trata de un grupo teóricamente expansible indefinidamente.

Dado que el universo de resoluciones disponibles era extenso, se utilizaron criterios de inclusión y exclusión para delimitar la muestra documental, con base en los siguientes parámetros:

Criterios de inclusión: Resoluciones que haya emitido INDECOPI – Oficina Regional Lambayeque entre 2019 y 2025, que esté vinculada a expediente por alguna infracción referida a la falta de idoneidad del servicio o producto inmobiliario, que involucre caso donde hubo falta de suministro de información al consumidor, que contenga pronunciamiento de fondo sobre vulneración de derechos del consumidor sector inmobiliario.

Criterios de exclusión: Resoluciones que se declaran improcedentes por falta de competencia o calidad de consumidor. Expedientes que no guardan relación directa con la contratación inmobiliaria. Resoluciones que solo resuelven sobre cuestiones formales o procedimentales sin análisis de fondo sobre idoneidad e información.

4.3.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por quince (15) resoluciones administrativas emitidas por INDECOPI – Oficina Regional Lambayeque, vinculadas con infracciones por falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria y vulneración del derecho del consumidor. El muestreo realizado es no probabilístico, por conveniencia, considerando la accesibilidad y relevancia temática de los expedientes seleccionados para los objetivos de la investigación. Bonilla et al. (2020) se refieren a un subconjunto de elementos que forman parte del conjunto definido por sus características, al cual denominamos población, siendo en este caso las resoluciones que cumplen los criterios de inclusión establecidos y que permiten analizar de manera integral la problemática objeto de estudio.

4.4. Técnicas e instrumentos

En el contexto del estudio, se empleará el análisis documental como técnica de recopilación de datos. Esta técnica implica la revisión sistemática y crítica de documentos oficiales, con el objetivo de obtener información detallada y significativa sobre temas específicos; durante el análisis documental, se examinan resoluciones administrativas, expedientes y normativa aplicable para explorar patrones, fundamentos jurídicos, tipos de infracciones y decisiones adoptadas por la autoridad administrativa sobre el tema de estudio.

Se eligen los instrumentos según la técnica previamente elegida. Para el análisis documental se utilizará la hoja de análisis. Dulzaides y Molina (2004) indican que la ficha de análisis documental es un instrumento que permite recopilar y organizar y sistematizar información de fuentes documentales. Estos documentos se componen de

una estructura con campos que están destinados a un registro. El registro de datos del documento. Contenido normativo. Hechos más significativos. Argumentos jurídicos y la decisión. De esta manera, su uso facilita un análisis cualitativo posterior luego del análisis de estos documentos .

4.5. Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación se desarrolla bajo estricto cumplimiento de principios éticos que garantizan la integridad académica y el respeto a las fuentes documentales analizadas. Se aplicará el principio de objetividad en el análisis de las resoluciones administrativas, evitando interpretaciones sesgadas de la información contenida en los expedientes. Se respetará la confidencialidad de datos personales conforme a la Ley N° 29733. Se garantiza honestidad intelectual mediante citas adecuadas según APA 7ma edición, reconociendo apropiadamente la autoría de conceptos utilizados. Finalmente, se asegura veracidad de datos reportados, evitando falsificación o plagio, manteniendo transparencia metodológica y responsabilidad social orientada al fortalecimiento de la protección del consumidor inmobiliario.

IV. RESULTADOS

5.1. Objetivo Específico 1

El análisis de las resoluciones administrativas emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI – Oficina Regional Lambayeque permite identificar patrones recurrentes de vulneración del deber de idoneidad en el sector inmobiliario, evidenciando cómo estas deficiencias afectan de manera directa y sustancial la satisfacción de los derechos fundamentales del consumidor. La idoneidad, entendida como la obligación del proveedor de garantizar que el bien o servicio ofrecido corresponda a las características, condiciones de calidad y funcionalidad anunciadas o razonablemente esperadas por el consumidor, constituye un pilar esencial en las relaciones de consumo del ámbito inmobiliario, dada la magnitud económica de la inversión y las expectativas legítimas que genera la adquisición de una vivienda o lote.

Tabla 2.

*Tipología de infracciones por ausencia de idoneidad en proyectos inmobiliarios
identificadas en las resoluciones analizadas*

Tipo de infracción por falta de idoneidad	Casos identificados	Resoluciones representativas	Descripción del patrón
Cambio unilateral de modalidad o características del proyecto	4 casos	0524-2023, 0049-2025, 0222-2025, 0053-2024	Modificación de la naturaleza del proyecto (de habilitación urbana progresiva a Techo Propio, de lotización a habilitación urbana) sin consentimiento del consumidor

Tipo de infracción por falta de idoneidad	Casos identificados	Resoluciones representativas	Descripción del patrón
Incumplimiento de entrega del inmueble o inicio de obra	5 casos	0239-2023, 0222-2025, 0053-2024, 0098-2025, 0365-2024	No entrega del lote en el plazo pactado, no inicio de obra pese a pagos recibidos, proyectos declarados inviables
Deficiencias en la calidad o seguridad del inmueble	1 caso	0107-2022	Elevador con averías recurrentes que compromete la seguridad de los usuarios
Discrepancias entre lo ofrecido y lo entregado	2 casos	0049-2025, 0365-2024	Errores en facturas respecto al lote vendido, cambio de ubicación del lote sin justificación

La ausencia de idoneidad en proyectos inmobiliarios genera consecuencias gravosas, configurando vulneración de derechos del consumidor. El cambio unilateral constituye una de las infracciones recurrentes. En Resolución N° 0524-2023/INDECOPI-LAM, Inmobiliaria Condominios de Chiclayo modificó el proyecto "Habilitación Urbana La Castellana – Pimentel II" a "Techo Propio", alterando condiciones bajo las cuales Janinna Córdova adquirió el inmueble. Sancionada con 13.34 UIT, demuestra cómo la falta de idoneidad compromete el derecho a recibir producto conforme pactado. Vital Inmobiliaria modificó lotización sin informar José Farronay, evidenciando que la ausencia se entrelaza con deficiencias.

El incumplimiento de entrega del inmueble o inicio de obra revela una dimensión particularmente gravosa. En la Resolución N° 0239-2023/INDECOPI-LAM,

la consumidora Centhy Elizabeth Yelssy Rodríguez Delgado pagó S/ 79,399.00 a Ariseb Constructora e Inmobiliaria S.A.C. sin que la empresa iniciara obra alguna, imponiéndose sanciones de 6.20 UIT y ordenándose devolución íntegra. Este caso demuestra que la falta de idoneidad puede alcanzar incumplimiento absoluto, dejando al consumidor en desprotección patrimonial total. La Resolución N° 0053-2024/INDECOPI-LAM evidencia cómo la inviabilidad del proyecto Pomalca generó múltiples afectaciones a Juan Manuel Sánchez Livaque con sanciones de 18.30 UIT totales.

La Resolución N° 0107-2022/INDECOPI-LAM aborda este tema donde se denuncia que el ascensor de un edificio se avería de forma constante, poniendo en riesgo a sus usuarios, lo que demuestra que la idoneidad del bien inmueble no sólo es el correcto funcionamiento de los elementos comunes, sino también el seguro. El incumplimiento entre lo ofrecido y lo efectivamente entregado en la Resolución N° 0365-2024/INDECOPI-LAM, donde Oscar Alberto Piscoya Bravo denuncia un cambio de ubicación de lote, que sí genera infracción por no devolución y por no contestar carta notarial con sanción de 4.19 UIT, demuestra que todo alegato debe contar con elementos probatorios suficientes.

Desde una perspectiva jurídica integral, la falta de idoneidad lesiona derechos en múltiples dimensiones: el derecho a obtener productos de calidad, el derecho a la protección de los intereses económicos y el derecho a la seguridad en el consumo. Crea un efecto que genera desconfianza en el mercado inmobiliario. La inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C, tiene múltiples denuncias que permiten concluir que incurren en incumplimientos de manera sistemática que no son corregidos a pesar de la

aplicación de sanciones. Así, se demuestra que las multas administrativas no resultan en disuasorias. El análisis revela casos declarados infundados, demostrando que el sistema requiere acreditación objetiva de infracciones, garantizando debido proceso y equilibrio entre derechos del consumidor y prerrogativas del proveedor.

5.2. Objetivo Específico 2

El análisis de las resoluciones administrativas permite identificar que la deficiente información proporcionada por las empresas inmobiliarias constituye una infracción recurrente que afecta sustancialmente la capacidad del consumidor para tomar decisiones de compra informadas, libres y racionales. La información debe ser veraz, suficiente, adecuada y fácilmente accesible, con el fin de que el consumidor pueda evaluar, en el momento de la contratación, las características, condiciones y riesgos del bien o servicio ofrecido, todo ello de acuerdo al artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Tabla 3.

Tipología de infracciones por deficiente información en contratación inmobiliaria identificadas en las resoluciones analizadas

Tipo de infracción por falta de información	Casos identificados	Resoluciones representativas	Descripción del patrón
Falta de información sobre cambios en el proyecto	3 casos	0049-2025, 0053-2024, 0524-2023	Omisión de comunicar modificaciones sustanciales del proyecto (cambio de modalidad, inviabilidad, desaparición de lotes)

Tipo de infracción por falta de información	Casos identificados	Resoluciones representativas	Descripción del patrón
No respuesta a cartas notariales del consumidor	4 casos	0239-2023, 0053-2024, 0365-2024, 0107-2022	Silencio ante requerimientos formales de información o aclaraciones del consumidor
Información inexacta o errónea en documentación contractual	1 caso	0049-2025	Errores en facturas respecto al lote vendido, no entrega de planos actualizados
Falta de información sobre inviabilidad del proyecto	1 caso	0053-2024	No comunicar al consumidor que el proyecto fue declarado inviable y que el lote desapareció

La deficiente información proporcionada por inmobiliarias genera vicios en el consentimiento contractual que afectan la validez y equidad de la relación de consumo. Los cambios sustanciales sin información son especialmente lesivos. En la Resolución N° 0524-2023/INDECOPI-LAM, Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C. modificó unilateralmente el proyecto de "Habilitación Urbana Progresiva La Castellana – Pimentel II" a "Techo Propio" sin informar adecuadamente a Janinna Nataly Sesa Córdova. Vital Inmobiliaria Perú S.A.C. cambió lotización a habilitación urbana sin información a José Junior Túllume Farronay, configurándose infracción sancionada con 0.7 UIT.

La no respuesta a cartas notariales del consumidor evidencia modalidad grave de omisión informativa que vulnera el derecho fundamental a ser escuchado. La Resolución

N° 0053-2024/INDECOPI-LAM ilustra esta problemática: Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C. no respondió la carta notarial del consumidor Juan Manuel Sánchez Livaque que solicitaba información sobre el proyecto Pomalca, configurándose infracción al artículo 77.3 del Código sancionada con 1 UIT. La empresa Ariseb Constructora e Inmobiliaria S.A.C no brindó respuesta a la solicitud de Centhy Elizabeth Yelssy Rodríguez Delgado. Oscar Alberto Piscoya Bravo se encuentra sancionado con 3.19 UIT.

La resolución N° 0049-2025/INDECOPI-LAM establece el siguiente resumen de hechos. La empresa Vital Inmobiliaria Perú S.A.C. emitió diversas facturas consignando un lote distinto al vendido. Así, la empresa no presentó los planos actualizados del bien, generando confusión al consumidor. Por ello, se afectó la capacidad del consumidor para verificar correspondencia entre lo pactado y lo documentado. Dicha confusión se produjo respecto de vital información contractual. Esto resulta en la configuración de dos infracciones, por parte de la empresa, de 0.7 UIT cada una. Es grave no contar con información sobre la inviabilidad del proyecto. Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C. no le informa a Juan Manuel Sánchez Livaque que el proyecto Pomalca fue declarado inviable y lote desaparecido, 1 UIT.

Desde una mirada jurídica integral, la escasa información afecta la formación del consentimiento contractual prevista en el artículo 140 del Código Civil, el consumidor manifiesta su voluntad basado en una representación incompleta, distorsionada o falsa de la realidad del mega proyecto inmobiliario. Esta situación configura vicios del consentimiento que podrían determinar la anulabilidad del contrato conforme a los artículos 201 siguientes del Código Civil. La falta de información vulnera derechos

fundamentales consagrados en el artículo 2 numeral 5 de la Constitución Política y Código de Protección y Defensa del Consumidor.

5.3. Objetivo Específico 3

El análisis de las resoluciones administrativas permite identificar que INDECOPI, a través de la Comisión de Protección al Consumidor – Oficina Regional Lambayeque, aplica un conjunto de mecanismos sancionadores y correctivos orientados a proteger al consumidor inmobiliario frente a infracciones por falta de idoneidad e información. Estos mecanismos encuentran sustento en los artículos 105° y siguientes del Código de Protección y Defensa del Consumidor, procurando no solo sancionar conductas infractoras sino también restablecer el equilibrio en la relación de consumo mediante medidas correctivas que reparen la afectación sufrida.

Tabla 4.

Mecanismos de protección aplicados por INDECOPI en las resoluciones analizadas

Mecanismo de protección	Casos en que se aplicó	Resoluciones representativas	Descripción y fundamento normativo
Multas administrativas (sanciones pecuniarias)	11 casos	0524-2023, 0239-2023, 0222-2025, 0365-2024, 0053-2024, 0098-2025, 0107-2022, 0049-2025, 0325-2024	Sanción pecuniaria calculada en UIT según gravedad de la infracción (arts. 110° y 112° del Código), graduada conforme a criterios de intencionalidad, reincidencia, daño causado y capacidad económica del infractor

Mecanismo de protección	Casos en que se aplicó	Resoluciones representativas	Descripción y fundamento normativo
Medidas correctivas reparadoras	7 casos	0524-2023, 0239-2023, 0222-2025, 0053-2024, 0098-2025, 0365-2024, 0325-2024	Órdenes de devolución de dinero, rectificación de información, anulación de operaciones no reconocidas, atención a requerimientos (art. 114° del Código)
Medidas correctivas de cese de acto infractor	1 caso	0325-2024	Orden de anular tarjeta emitida sin autorización y rectificar calificación en centrales de riesgo
Imposición de costas y costos procesales	1 caso	0325-2024	Condena al pago de costas y costos a favor del consumidor conforme al artículo 49° del Código Procesal Civil aplicable supletoriamente
Declaración de improcedencia por falta de calidad de consumidor	1 caso	0105-2023	Mecanismo de filtro que garantiza que solo relaciones de consumo sean analizadas por la autoridad administrativa
Declaración de prescripción de infracciones	3 casos	0053-2024, 0098-2025, 0107-2022	Aplicación del plazo de prescripción de dos años conforme al artículo 121° del Código, garantizando seguridad jurídica

Mecanismo de protección	Casos en que se aplicó	Resoluciones representativas	Descripción y fundamento normativo
Declaración de nulidad de acto administrativo por vulneración al debido procedimiento	1 caso	0147-2023	Garantía del derecho fundamental al debido procedimiento administrativo (art. 139° de la Constitución y arts. IV y 172° del TUO de la LPAG)

Las multas administrativas son las sanciones más usadas por INDECOPI. El INDECOPI está frecuentemente encontrando infracciones por las que fogear un procedimiento a peso, dos pesos en realidad, se encuentra en la sutil escala de sanciones que nos revelan lo ozbil. La Resolución N° 0053-2024/INDECOPI-LAM evidencia sanción total de 18.30 UIT por cuatro infracciones concurrentes relacionadas con proyecto inviable, como se puede comprobar en el (...) confirma que fue correcta la aplicación del principio de proporcionalidad consagra en el artículo 110. Así, la empresa Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C. concentra 7 de las 15 resoluciones, por lo que se puede concluir que existe un efecto disuasivo insuficiente.

Las acciones correctivas y reparadoras son el medio más importante desde el punto de vista de la protección del consumidor. En 7 de los 15 casos estudiados, el INDECOPI impuso medidas correctivas que buscaban rehabilitar el derecho vulnerado. La decisión de devolver el dinero en forma íntegra se ordena por Resoluciones N° 0524-2023 (S/ 26,613.60), N° 0239-2023 (S/ 79,399.00), N° 0222-2025 (S/ 24,000.00), N° 0098-2025 (S/ 29,000.00) y N° 0365-2024 (S/ 3,000.00). Esto evidencia que el artículo 114 del Código permite ordenar la restitución patrimonial sin necesidad de

acudir a la vía judicial. La anulación de tarjeta y la rectificación de calificación son resultado de la Resolución N° 0325-2024/INDECOPI-LAM.

La improcedencia por falta de calidad de consumidor contenida en la Resolución N° 0105-2023/INDECOPI-LAM y la nulidad por vulneración al debido procedimiento dispuesto en la Resolución N° 0147-2023/INDECOPI-LAM son mecanismos que constituyen garantías procedimentales capaces de asegurar la correcta aplicación de un sistema de protección de consumidores y usuarios, evitando arbitrariedades y preservando el justo equilibrio entre los derechos de los consumidores y las garantías de los proveedores. La aplicación de la prescripción en tres casos demuestra un respeto al principio de seguridad jurídica que se encuentra en el artículo 121 del Código, con lo cual se pueden inferir límites temporales que podrían afectar la protección efectiva.

Desde una mirada crítica, el análisis indica que aunque INDECOPI cuenta con herramientas normativas muy poderosas, su aplicación práctica no es efectiva. Según la reincidencia de Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C. en siete expedientes, el sistema sancionador no ofrece incentivos para que no vuelva a incurrir en infracciones. El análisis evidencia que en tres casos las denuncias fueron declaradas infundadas o improcedentes demostrando que el sistema exige acreditación objetiva de infracciones, lo que puede dificultar acceso a justicia administrativa para consumidores con limitado conocimiento jurídico o capacidad probatoria.

5.4. Objetivo General

El análisis de las quince resoluciones administrativas emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI – Oficina Regional Lambayeque entre 2019 y 2025 determina que la falta de idoneidad e información en contratación inmobiliaria vulnera de manera sistemática y sustancial el derecho fundamental del consumidor, configurando un patrón recurrente de infracciones que trascienden el mero incumplimiento contractual. Esta violación vulnera los derechos fundamentales a recibir información veraz y oportuna, acceder a productos idóneos, a la protección de sus intereses económicos y a la equidad contractual. Se observa que el sector inmobiliario de Lambayeque requiere el fortalecimiento de sus mecanismos de cumplimiento normativo y de sancionador.

Figura 1.

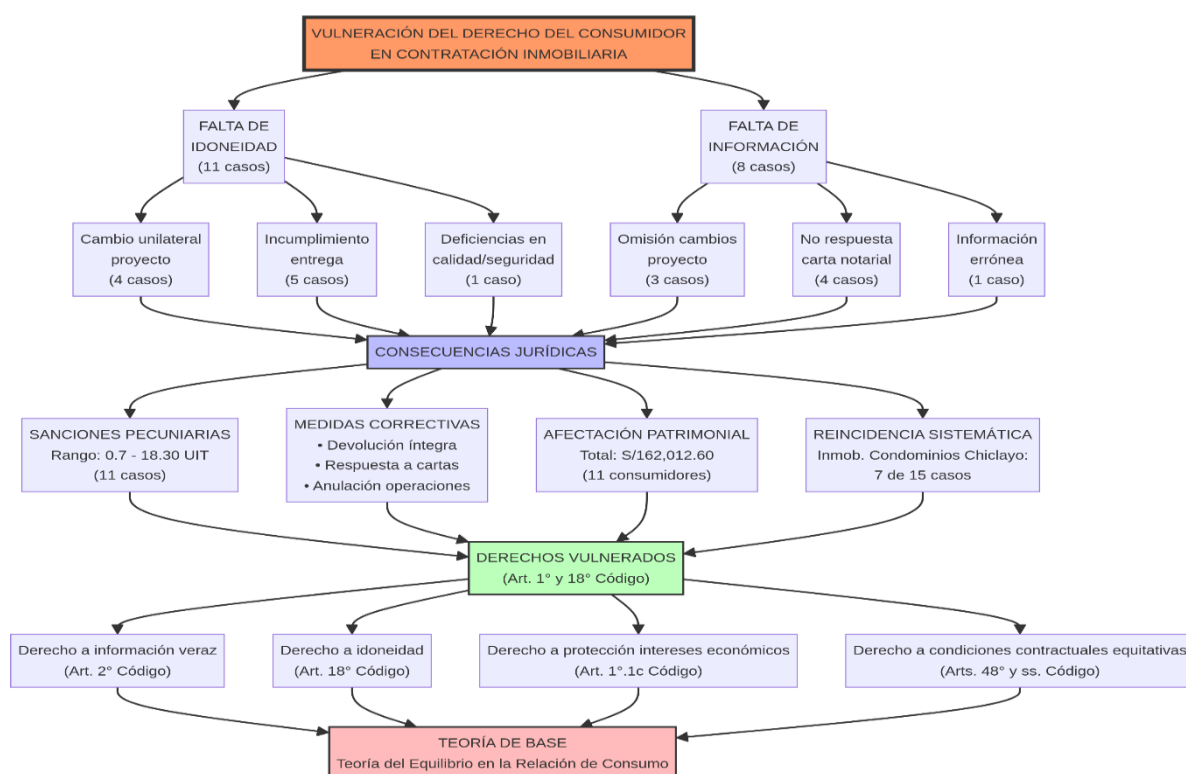
Nube de palabras



La nube de palabras demuestra que “consumidor” es el eje, mientras que “idoneidad” e “información” son los pilares que vulneran la investigación. Los términos “inmobiliaria”, “proyecto” y “lote” identifican el sector económico específico, mientras que “infracción”, “vulneración” e “incumplimiento” acreditarían violaciones objetivas a deberes de carácter legal. Las formas frecuentes son el incumplimiento de devolución, el retraso de entrega, el no-respuesta y el cambio-unilateral. En el presente estudio se percibe que el término “sanción” en “UIT” y “medida-correctiva” representan respuestas administrativas, mientras que el término “prescripción” permite limitar en el tiempo la capacidad de tutela efectiva del consumidor.

Figura 2.

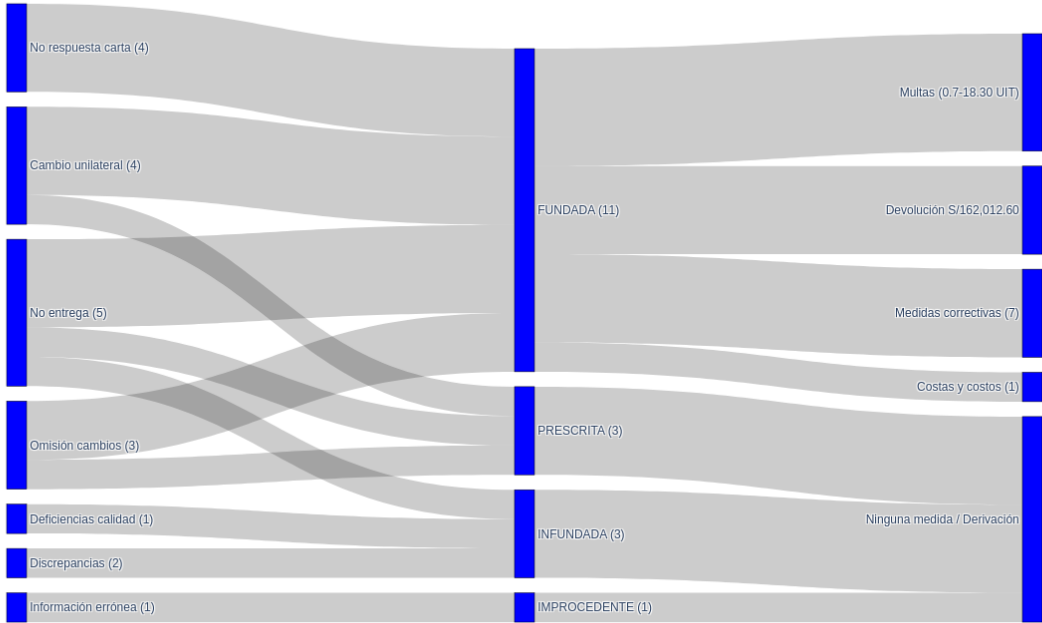
Red de códigos y variables emergentes del análisis de resoluciones sobre vulneración del derecho del consumidor en contratación inmobiliaria – Lambayeque 2019-2025



Del análisis llevado a cabo por el consorcio de los derechos de la sociedad civil y el aporte valioso del director del centro de estudios para la igualdad y la inclusión, se puede afirmar que la vulneración del derecho del consumidor en contratado inmobiliaria se materializa en dos grandes ejes: la falta de idoneidad (11 casos) y la falta de información (8 casos), que se manifiestan en modalidades específicas de incumplimiento. Las consecuencias jurídicas son las que generan estas vulneraciones. Se materializan a través de sanciones pecuniarias; además, se aplican medidas correctivas. También ocurre un afectación patrimonial documentada y patrones de reincidencia. El gráfico muestra que estas infracciones afectan varios derechos del Código de Protección y Defensa del Consumidor a la vez, el efecto es multidimensional.

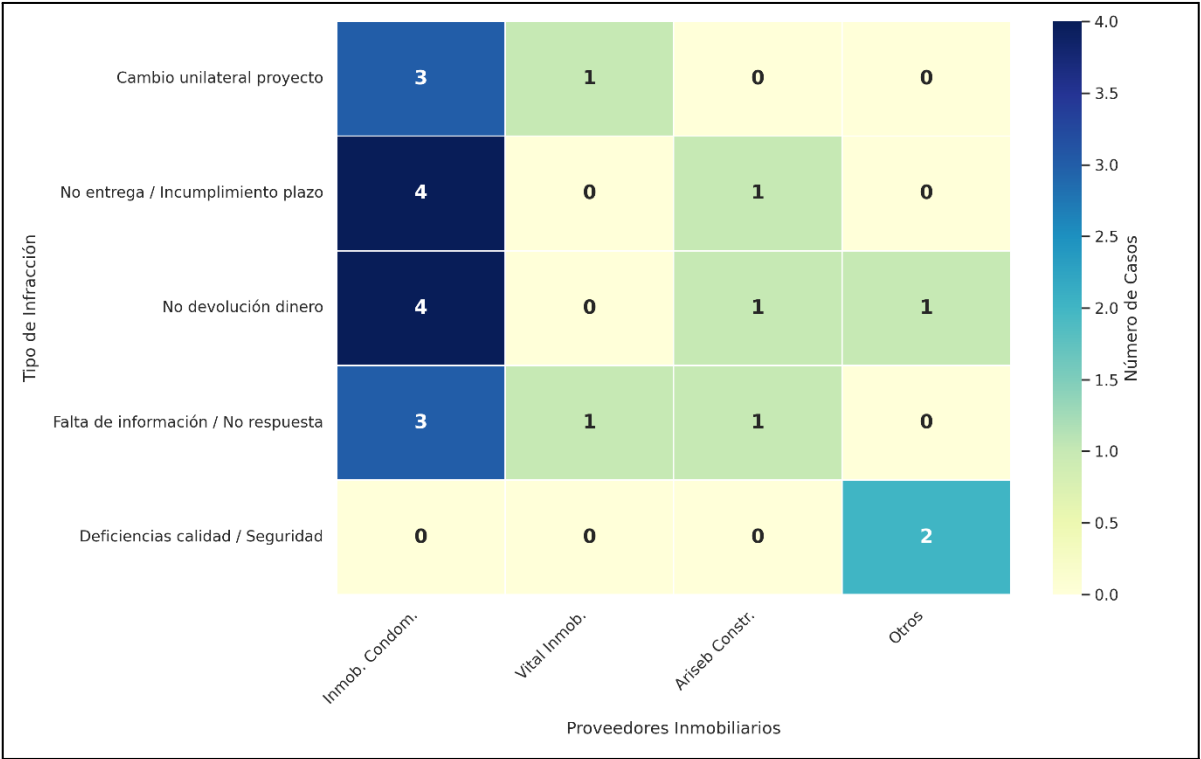
Figura 3.

Diagrama de Sankey: Flujo desde infracciones hasta mecanismos de protección aplicados



Se visualiza el flujo decisorio desde la identificación de infracciones hasta la aplicación de mecanismos de protección. Del total de 15 resoluciones analizadas, 11 fueron declaradas fundadas (73.3%), 3 infundadas (20%), 1 improcedente (6.7%) y 3 presentaron prescripción parcial. Este flujo evidencia que el sistema administrativo de INDECOPI acoge mayoritariamente las denuncias cuando están debidamente acreditadas, aplicando como consecuencia multas administrativas que oscilan entre 0.7 y 18.30 UIT, ordenando devoluciones que suman S/ 162,012.60 en 7 casos, e imponiendo medidas correctivas específicas orientadas a restablecer el equilibrio vulnerado.

Figura 4.
Matriz de co-ocurrencia: Relación entre tipo de infracción y proveedor denunciado



Se demuestra que Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C. concentra el mayor número de infracciones identificadas (7 de 15 resoluciones, equivalente al

46.7%), presentando patrones sistemáticos de cambio unilateral de proyecto (3 casos), incumplimiento de entrega (4 casos), no devolución de dinero (4 casos) y falta de información (3 casos). Esta demostración de una concentración evidenciaría que las sanciones administrativas que se han impuesto no han tenido un efecto disuasivo suficientemente grande para modificar las conductas empresariales.

A partir del cruce de las resoluciones administrativas y las tres figuras de visualización cualitativa, se puede concluir en un sentido afirmativo que la falta de idoneidad e información en la contratación de inmuebles afecta sistemáticamente el derecho de los consumidores. Se registró dicha vulneración en once casos sancionados (73.3% de la muestra) que presentan modalidades conocidas de incumplimiento de contrato, omisión informativa, y daño patrimonial (devoluciones por S/ 1620212.60). La sistemática recurrencia de ciertos prestadores afecta como no puede ser distinto a la violación de derechos a nivel estructural y no esporádico, además exige fortalecimiento de mecanismos de prevención, disuasión y fiscalización continua que complemente el hoy vigente sistema sancionador reactivo. La confirmación de esta vulneración justifica la necesidad de políticas públicas orientadas a fortalecer la protección del consumidor inmobiliario en Lambayeque.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

El primer objetivo específico reveló que la ausencia de idoneidad en proyectos inmobiliarios afecta sustancialmente los derechos del consumidor, identificándose cuatro tipologías principales: cambios unilaterales de modalidad, incumplimiento de entrega, deficiencias en calidad y discrepancias entre lo ofrecido y entregado. Estos hallazgos convergen con Ospina (2023), quien analizó la responsabilidad por producto defectuoso en edificaciones colombianas, evidenciando afectaciones a la salud, patrimonio y seguridad habitacional. Los vicios ocultos constituyen problema frecuente (García, 2022). A pesar de ello, la presente investigación ha detectado una concentración de infracciones en determinados proveedores (Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C. con 46.7% de casos), lo cual no fue visto en los antecedentes internacionales analizados.

El propósito específico dos determinó que la poca información que brindan las inmobiliarias afecta de manera determinante la decisión de compra del consumidor, presentándose en omisiones a comunicar cambios, no respuesta a carta notarial, información errónea y falta de comunicación sobre inviabilidad del proyecto. Estos hallazgos son totalmente acordes a lo señalado por Rueda y Rodríguez (2021) en su estudio sobre la omisión al deber de información en Colombia quienes identifican la generación de inseguridad jurídica y déficit de protección. Este estudio también marca un punto de inicio sobre cómo la desinformación y la publicidad engañosa perjudican a consumidores que actúan de buena fe (2023). La diferencia está en que la presente investigación cuantitativa cuantificó los montos de afectación patrimonial (S/ 162,012.60).

Indecopi aplica sanciones de multa (0.7 UIT a 18.30 UIT); medidas correctivas-reparadoras (devoluciones, rectificaciones); de cese; imposición de costas; declaración de improcedencia, prescripción o nulidad por debido procedimiento. Estos resultados se acompañan de Cortez (2024), pues estudió las cláusulas penales y concluyó no toda penalidad es un abuso, así como Otárola (2024), que verificó el deber de idoneidad ante las garantías legales. Carrión (2023) igualmente estudió el alcance normativo de la idoneidad en contratación inmobiliaria. La diferencia sustancial es que este estudio evidenció que la reincidencia empresarial demuestra insuficiente efecto disuasivo de las sanciones administrativas actuales.

El objetivo general confirmó que la falta de idoneidad e información vulnera sistemáticamente el derecho del consumidor en contratación inmobiliaria lambayecana, con 73.3% de resoluciones fundadas, afectación patrimonial de S/ 162,012.60 y reincidencia del 46.7% concentrada en un proveedor. Estos resultados coinciden con Bravo (2020), quien estudió abusivas cláusulas y protección al consumidor inmobiliario colombiana, y con O'Brien (2022), quien estudió protección al consumidor de productos inmobiliarios peruanos. Estudio de Carranza (2021) sobre responsabilidad en fiducia inmobiliaria desde el derecho del consumo. La diferencia fundamental es que el presente estudio cuantificó patrones específicos a partir de análisis de co-ocurrencia y diagramas de flujo decididos administrativos.

Las fortalezas del estudio radican en su análisis sistemático de quince resoluciones administrativas mediante instrumentos de análisis documental rigurosos, visualizaciones cualitativas innovadoras (nube de palabras, red de códigos, diagrama de Sankey, matriz de co-ocurrencia) y cuantificación de afectación patrimonial. Las

limitaciones incluyen la restricción temporal 2019-2025, focalización geográfica en Lambayeque que limita generalización nacional, ausencia de entrevistas a consumidores afectados que complementarían la perspectiva documental, y no inclusión de expedientes judiciales que permitirían contrastar efectividad de tutelas administrativas versus jurisdiccionales en protección del consumidor inmobiliario vulnerado

CONCLUSIONES

Conclusión general

Se llegó a determinar que la falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria vulnera de forma sistemática y sustancial el derecho del consumidor en Lambayeque, pues intensifica el desequilibrio en la relación de consumo, genera una afectación patrimonial acumulada de S/ 162,012.60, y consolida un patrón estructural de infracciones que trasciende el mero incumplimiento contractual aislado. Pese a que el 73.3% de las resoluciones analizadas fueron declaradas fundadas y INDECOPI aplicó mecanismos sancionadores y correctivos, la reincidencia del 46.7% concentrada en un solo proveedor evidencia que los actuales instrumentos de tutela resultan insuficientemente disuasivos, sustentando la urgencia de fortalecer los mecanismos de prevención, fiscalización continua y la positivización de obligaciones específicas de información en el sector inmobiliario.

Conclusiones específicas

Primera: Se concluye que la ausencia de idoneidad en los proyectos inmobiliarios de Lambayeque vulnera gravemente los derechos del consumidor, manifestándose principalmente en cuatro tipologías: cambios unilaterales de modalidad contractual, incumplimiento sistemático de los plazos de entrega, deficiencias estructurales que comprometen la seguridad, y discrepancias entre las características ofrecidas y las efectivamente entregadas. Su verificación en once de las quince resoluciones analizadas evidencia que la idoneidad no constituye una exigencia formal sino un estándar material cuya infracción genera desprotección patrimonial y erosiona la confianza del consumidor en el mercado inmobiliario regional, siendo insuficiente

la sola imposición de sanciones pecuniarias cuando el proveedor reitera su conducta infractora sin consecuencias disuasivas proporcionales.

Segunda: Se llega a la conclusión de que la deficiente información proporcionada por las empresas inmobiliarias afecta de manera determinante la libertad de elección y la capacidad decisoria del consumidor, configurando infracciones que se expresan en la omisión de comunicar modificaciones sustanciales al proyecto, el silencio ante requerimientos formales del consumidor mediante carta notarial, la entrega de documentación contractual inexacta y la ocultación de la inviabilidad de proyectos. Estas prácticas vician el consentimiento contractual al distorsionar la representación que el consumidor tiene de la realidad del bien, afectando seriamente el derecho constitucional a recibir información veraz, oportuna y suficiente reconocido en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Tercera: Como conclusión del análisis de los mecanismos de protección aplicados, se establece que INDECOPI dispone de herramientas normativas relevantes —multas de entre 0.7 y 18.30 UIT, medidas correctivas reparadoras con órdenes de devolución íntegra, cese del acto infractor, imposición de costas y declaraciones de nulidad por vulneración al debido procedimiento—; sin embargo, su aplicación práctica no alcanza eficacia disuasiva real. La concentración del 46.7% de reincidencia en un solo proveedor demuestra que el sistema sancionador reactivo no modifica las conductas empresariales infractoras, evidenciando la necesidad de complementarlo con estrategias preventivas, mayor graduación de las sanciones por

reincidencia y mecanismos de control anticipado a la comercialización de proyectos inmobiliarios.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al INDECOPI implementar un sistema de fiscalización preventiva que exija a las empresas inmobiliarias acreditar solvencia técnica, financiera y legal antes de comercializar proyectos, incorporando garantías bancarias que respalden la devolución íntegra de los pagos recibidos en caso de incumplimiento. Adicionalmente, debe crearse un registro público de proveedores sancionados por falta de idoneidad e información, de acceso libre para los consumidores antes de suscribir cualquier contrato inmobiliario, con el fin de reducir la asimetría informativa, desalentar prácticas reincidentes y promover la autorregulación responsable del sector bajo el criterio de coherencia normativa con el artículo 65 de la Constitución Política del Perú.

Segunda: Se considera apropiado recomendar al Congreso de la República la modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor para establecer obligaciones específicas de información en la contratación inmobiliaria, incluyendo la entrega obligatoria de memoria descriptiva detallada, planos actualizados, cronograma de obra, situación registral del predio y certificado de viabilidad municipal, bajo sanción de nulidad contractual cuando la omisión de información relevante haya viciado el consentimiento del consumidor, garantizando la restitución íntegra del dinero entregado sin retenciones ni penalidades, con el propósito de equilibrar la desigualdad material entre las partes y fortalecer el contenido esencial del derecho a la información.

Tercera: Será necesario que el INDECOPI incremente significativamente el quantum de las multas administrativas aplicables a proveedores reincidentes, estableciendo un agravante que multiplique el monto base por cada nueva infracción cometida dentro de un periodo de cinco años, y que se prevea la suspensión temporal de la licencia de funcionamiento de aquellas empresas que acumulen más de tres resoluciones sancionatorias fundadas, con prohibición de actividad comercial hasta acreditar el cumplimiento íntegro de todas las medidas correctivas impuestas. Asimismo, se recomienda que el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento coordine con INDECOPI la creación de una Política Nacional de Protección al Consumidor Inmobiliario que articule la fiscalización administrativa, la supervisión municipal, la vigilancia notarial y el control registral, complementada con campañas de educación masiva sobre derechos del consumidor, asesoría gratuita especializada, procedimientos de denuncia simplificados y mecanismos de resolución alternativa de conflictos que garanticen tutela efectiva, oportuna y accesible para todos los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Alarcón, J. (2023). The integral control of vexatious clauses in the consumer contract. *Revista Jurídica*, 13(1), 1-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.26807/rfj.vi.460>
- Banquez, A., & Camargo, M. (2024). Análisis de las prácticas de constructores y consumidores inmobiliarios en Cartagena, frente al estatuto del consumidor. *Revista Jurídica*, 21(2), 153-165. <https://doi.org/https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/Juridica/article/view/5148>
- Bonilla, M., Benavides, J., Espinoza, F., & Castillo, D. (2020). Estrategias metodológicas interactivas para la enseñanza y aprendizaje en la educación superior. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 25-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.282>
- Bravo, J. (2022). Garantías, cláusulas abusivas y protección al consumidor inmobiliario en el contrato de compraventa de vivienda. *Prolegómenos*, 25(49), 65-86. <https://doi.org/https://doi.org/10.18359/prole.5112>
- Carranza, D. (2023). *La responsabilidad en la fiducia inmobiliaria: un enfoque desde el derecho del consumo*. [Tesis de pregrado, Universidad de los Andes]. <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstreams/ee2f0a93-0097-4f01-99d4-874591e9671f/download>
- Carrión, J. (2023). El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores. *THEMIS*

Revista de Derecho, 83(1), 281-302.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18800/themis.202301.016>

Carrión, J. (2023). El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria: una mirada garantista a los derechos de los consumidores. *Revista Themis*, PUCP, 83(1), 281-302.
https://doi.org/https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/download/28061/26034?utm_source=chatgpt.com

Cortez, M. (2025). *Informe jurídico sobre la Resolución n.º 1053-2024/SPC-INDECOPI: El principio de idoneidad versus la autonomía de la voluntad: análisis de la conducta del proveedor en un contrato inmobiliario*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/31423>

Díaz de Valdés, M. (2020). Nulidad de cláusulas abusivas en reservas, promesas de compraventa y compraventas suscritas por consumidores de viviendas comercializadas en verde. *Revista chilena de derecho privado*, 35(1), 273-285.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722020000200273>

Duivenvoorde, B. (2023). Consumer Protection in the Age of Personalised Marketing. *European Papers e-Journal*, 8(2), 679-703.
https://doi.org/https://www.europeanpapers.eu/system/files/pdf_version/EP_eJ_2023_2_SS1_4_Bram_Duivenvoorde_00679.pdf

Durand, J. (2023). El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores. *THEMIS*

Revista de Derecho, 83(1), 281–302.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18800/themis.202301.016>

Echaiz, D. (2020). El derecho del consumidor, a la seguridad. *IUS: Revista de Investigación de la Facultad de Derecho*, 2(1), 63-70.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35383/ius-usat.v2i1.523>

Estrella, M. (2024). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Tutte Le Mode . *Revista Perspectivas Investigativas*, 4(1), 34–43.
<https://doi.org/https://rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidisciplinaria/article/view/225>

García, G. (2021). La garantía legal del Estatuto del Consumidor como mecanismo de protección de la idoneidad del bien. *Revista CES Derecho*, 12(2), 109–123.
https://doi.org/https://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-43662021000200109&script=sci_arttext

García, G. (2021). La garantía legal del Estatuto del Consumidor como mecanismo para proteger al comprador frente a vicios inmobiliarios progresivos. *Revista de Derecho Privado*, 41(1), 109-143. <https://doi.org/https://doi.org/10.18601/01234366.n41.05>

Goldenberg, J. (2020). El propósito persuasivo de la publicidad y el comportamiento del consumidor. *Revista de Psicología (Santiago)*, 29(1), 163–184.
https://doi.org/https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-80722020000100163&script=sci_arttext

Guerrero, E. (2021). Asimetría de información y consumidores de productos tecnológicos.

Revista Inkarrí, 9(2), 45–61.

<https://doi.org/https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/4633/6392>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.

Ibarra, S., Segredo, S., Juárez, L., & Tobon, S. (2018). Estudio de validez de contenido y confiabilidad de un instrumento para evaluar la metodología socioformativa en el diseño de cursos. *Revista espacios*, 39(53), 1-23.

<https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-24.html>

INDECOPI. (2021). *Manual sobre la protección y defensa del consumidor*. Ministerio de

Justicia / INDECOPI:

https://consumidor.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/CodigoConsumo_INDECOP_I_Minjus_Feb_2021.pdf?utm_source=chatgpt.com

Jiménez, E., & Arista, M. (2024). Aportes para una estrategia de protección al consumidor a adquirentes de viviendas. *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo*, 5(9), 150-164.

<https://doi.org/https://doi.org/10.46631/Giuristi.2024.v5n9.08>

Leal, F. (2017). ¿Qué función cumple la argumentación en la metodología de la investigación en ciencias sociales? *Espiral*, 24(70), 1-26.

<https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/pdf/espiral/v24n70/1665-0565-espiral-24-70-00009.pdf>

- López, P. (2022). El consumidor hipervulnerable como débil jurídico en la relación de consumo. *Revista de Derecho*, 22(2), 334-351.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4067/S0719-91122022000200340>
- Marin, L. (2020). Protección del consumidor por la pandemia del Covid-19. *Revista de Derecho Civil*, 7(5), 1-39.
https://doi.org/https://www.nreg.es/ojs/index.php/RDC/article/viewFile/600/494?utm_source=chatgpt.com
- Molina, J. (2022). Garantías, cláusulas abusivas y protección al consumidor. *Dialnet Revista Jurídica*, 18(1), 1-20.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9054776.pdf>
- OBrien, E. (2023). La protección del consumidor en productos o servicios inmobiliarios en el Perú. *Altos Estudios IEA*, 13(1), 1-10.
<https://doi.org/https://new.altosestudiosiea.com.ar/wp-content/uploads/2025/06/00-LA-PROTECCION-DEL-CONSUMIDOR-Y-SERVICIOS-INMOBILIARIOS-EN-EL-PERU.-Carbonell-alumno-cohorte-agosto-22-derecho-administrativo.pdf>
- Ospina, D. (2024). Responsabilidad por producto defectuoso en la construcción y venta de edificaciones según la ley del consumidor de Colombia. *Revista Lasallista de investigación*, 21(1), 23-40.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10190723.pdf>
- Otárola, D. (2025). *Informe jurídico sobre la Resolución N° 3410-2023/SPCINDECOPI: El deber de idoneidad frente a las garantías legales exigidas en el sector inmobiliario.*

- [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/31395>
- Pareja, A. (2025). *El acceso de los consumidores a una información adecuada. El consumidor inmobiliario de compra de vivienda en los años 2020-2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Libre].
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/30612/Ana%20Isabel%20Pareja%20Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Pelegrino, L. (2023). Los daños por productos defectuosos y la responsabilidad frente al consumidor. *Revista Aji: Derecho y Consumo*, 18(1), 7–24.
https://doi.org/https://revista-aji.com/articulos/2023/18/AJI18_7.pdf
- Rafael, C. (2024). La regulación de las cláusulas generales de contratación aprobadas administrativamente en el Perú. *THEMIS Revista de Derecho*, 85(1), 379-388.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18800/themis.202401.021>
- Rueda, J., & Rodríguez, L. (2023). *Omisión al deber de información en contratos de compraventa de vivienda nueva: la configuración de una falta al principio de la buena fe en Colombia en escenarios negociales de adquisición de vivienda*. [Tesis de pregrado, Universidad Libre].
https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/26234/Monografi%c3%aca_Rueda%26Rodri%c3%acguez%20ok.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sevillano, F., & Escajadillo, V. (2024). Asimetría de la información: reflexiones en torno a la publicidad engañosa. *Ius et Praxis*, 59(1), 77-88.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2024.n59.7395>

- Sevillano, R. (2022). La evolución de la calidad hacia la calidad total. *AlfaPublicaciones*, 4(11), 383–397.
https://doi.org/https://alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/166/470?utm_source=chatgpt.com
- Soto, E. (2020). La inocuidad: principio informante y de adecuación de deberes preventivos y buenas prácticas en la atención remota y presencial del consumidor durante el contexto de la pandemia de COVID-19. *Revista Derecho PUCP*, 11(2), 1-33.
https://doi.org/https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/22070/23071?utm_source=chatgpt.com
- Vázquez, M. (2020). Información precontractual y transparencia en la ley de contratos de crédito inmobiliario. *Boletín del Ministerio de Justicia*, 74(31), 3-42.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7513699.pdf>
- Veiga, A. (2022). Consumidores vulnerables, asimetría informativa e interpretación. *Vniversitas*, 71(1), 315–338.
<https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj71.cvai>
- Vela, J. (2024). E-commerce: experiencia, seguridad, confianza y satisfacción del cliente . *Redalyc*, 53(133), 1-18.
https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/4560/456076200013/html/?utm_source=chatgpt.com

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

<i>Título: La vulneración del derecho del consumidor por falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria, Lambayeque 2025.</i>				
Problema general	Objetivo general	Supuesto de investigación	Variables	Metodología
¿De qué manera la falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria vulnera el derecho del consumidor?	Determinar si la falta de idoneidad e información en la contratación inmobiliaria vulnera el derecho del consumidor	Los consumidores de Lambayeque construyen experiencias de vulneración de derechos cuando las inmobiliarias incumplen condiciones ofertadas y omiten información clara en los contratos, generando percepciones de desprotección e impotencia frente a prácticas empresariales abusivas. Estas vivencias revelan dinámicas asimétricas de poder donde la falta de idoneidad e información limita la toma de decisiones informadas, erosionando la confianza en el mercado inmobiliario. Las estrategias que desarrollan los afectados para enfrentar estas situaciones, incluyendo denuncias ante INDECOPI, evidencian las deficiencias en los mecanismos de supervisión y protección efectiva del consumidor.	Derecho del consumidor (artículo 1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor) Subvariables: Idoneidad del bien Información veraz Protección contractual Idoneidad del servicio o producto (artículo 18° de la Ley N° 29571) Subvariables: Calidad ofrecida Funcionamiento seguro Condiciones pactadas	Enfoque: Cualitativo Nivel: Explicativo Método: Fenomenológico y dogmático jurídico Técnica: Análisis documental Instrumento: Ficha de datos Población: Resoluciones administrativas emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI – Oficina Regional Lambayeque y por la Sala de Protección al Consumidor. Muestra: 15 resoluciones administrativas emitidas por INDECOPI – Oficina Regional Lambayeque entre los años 2019 y 2025.
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Cómo influye la ausencia de idoneidad en los proyectos inmobiliarios en la satisfacción de los derechos del consumidor?	Analizar cómo influye la ausencia de idoneidad en los proyectos inmobiliarios en la satisfacción de los derechos del consumidor			
¿De qué forma la deficiente información proporcionada por las inmobiliarias afecta la decisión de compra del consumidor?	Determinar de qué forma la deficiente información proporcionada por las inmobiliarias afecta la decisión de compra del consumidor			
¿Qué mecanismos de protección aplica el INDECOPI frente a las infracciones vinculadas con la falta de idoneidad e información en el sector inmobiliario?	Identificar qué mecanismos de protección aplica el INDECOPI frente a las infracciones vinculadas con la falta de idoneidad e información en el sector inmobiliario			

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Resolución	Expediente	Denunciante	Denunciado	Materia / eje central	Hechos imputados principales	Normas aplicadas	Resultado	Sanción	Medidas correctivas / notas
0524-2023/INDE COPI-LAM	0422-2022/C PC	Janinna Nataly Sesa Córdova	Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C.	Idoneidad del servicio inmobiliario	Cambio unilateral de modalidad del proyecto de “Habilitación Urbana Progresiva La Castellana – Pimentel II” a “Techo Propio” y no devolución íntegra de S/26,613.60 Supuesta información no veraz sobre plazos de construcción y entrega en Techo Propio; cláusula de retención del 8%; negativa de devolución de S/4,000.00	Art. 18 y 19 Código; art. 173 TUO LPAG; art. 196 CPC	Fundada (dos infracciones art. 19)	6.67 UIT + 6.67 UIT	Ordena devolución íntegra de S/26,613.60 en una sola cuota; medida correctiva en 15 días hábiles.
00499-2025/IND ECOPI-LAM	0414-2023/C PC	Renzo Renato Robles Rojas	Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C.	Idoneidad, información, cláusulas abusivas	Cambio de ubicación de lote, registro Techo Propio, falta de construcción, no devolución de S/3,000.00, falta de respuesta a carta notarial	Arts. 1.1 b), 2, 18, 19, 48, 49, 50, 51 Código	Infundada en todos los extremos	–	Se concluye que no se acreditan información no veraz, cláusula abusiva ni obligación de devolución.
0365-2024/INDE COPI-LAM	0404-2023/C PC	Oscar Alberto Piscoya Bravo	Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C.	Idoneidad en servicio inmobiliario	No inicio de obra de vivienda pese a pago de S/79,399.00 y falta de respuesta a solicitud de resolución y devolución	Arts. 18, 19, 76.2, 77.2 f) Código	Fundada en parte: fundada por no devolución y por no responder carta; infundadas las demás imputaciones	1 UIT (no devolución) + 3.19 UIT (no respuesta)	Ordena devolución total de S/3,000.00 y atención a la comunicación; se descarta infracción por cambio de lote, registro y construcción.
0239-2023/INDE COPI-LAM	0310-2022/C PC	Cenithy Elizabeth Yelssy Rodríguez Delgado	Ariseb Constructora e Inmobiliaria S.A.C.	Idoneidad – contrato de obra		Arts. 18, 19 Código; art. 173 TUO LPAG; art. 196 CPC	Fundada (dos infracciones art. 19)	5.16 UIT + 1.04 UIT	Ordena devolución de S/79,399.00 y respuesta a la solicitud del 16/08/2022.

Resolución	Expediente	Denunciante	Denunciado	Materia / eje central	Hechos imputados principales	Normas aplicadas	Resultado	Sanción	Medidas correctivas / notas
0222-2025/INDE COPI-LAM	0257-2024/PC	María Elizabeth Namuche Bances	Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C.	Idoneidad en servicio inmobiliario	Incumplimiento de entrega de lote y cambio de proyecto a Techo Propio; no devolución de S/24,000.00	Arts. 18, 19 Código	Improcedente por falta de interés para obrar en los dos primeros hechos; fundada por no devolución	6.18 UIT	Ordena devolución total de S/24,000.00; se declara improcedente lo relativo a entrega de lote y cambio de proyecto.
0147-2023/INDE COPI-LAM	0915-2022/PSO (apelación)	Sofía Edita Mondragón Mera	Luis Ángel Camacho Alva / Ariseb Constructora e Inmobiliaria S.A.C.	Nulidad – debido procedimiento	ORPS atribuyó a la empresa alegatos y pruebas presentadas por persona natural distinta, vulnerando congruencia y debido procedimiento	Art. 139 Const.; arts. I CPC; IV, 5, 10, 172, 198 TUO LPAG	Nulidad de la resolución de primera instancia	–	Se deja sin efecto sanción, medida correctiva, costas y registro; se ordena nuevo pronunciamiento motivado.
0049-2025/INDE COPI-LAM	0180-2024/PC	José Junior Túllume Farronay	Vital Inmobiliaria Perú S.A.C.	Idoneidad, información en proyecto inmobiliario	Error en facturas (lote distinto), no entrega de nuevos planos, falta de información sobre modificaciones y desaparición de lote, cambio de proyecto de lotización a habilitación urbana, negativa de devolución total	Arts. 1.1 b), 2, 18, 19, 76, 77 Código	Fundada en varios extremos (error en facturas, no entrega de planos, falta de información, cambio de proyecto); infundada por negativa de pago total y devolución total	0.7 UIT x 4 infracciones	Ordena medidas correctivas asociadas a la idoneidad e información; se mantiene validez de negativa de devolución total.
0105-2023/INDE COPI-LAM	012-2023/CP C	Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C.	Automan Chiclayo E.I.R.L.	Improcedencia – calidad de consumidor	Empresa inmobiliaria reclama daño a vehículo en taller mecánico; se analiza si es consumidor o microempresario	Art. IV Código; Ley MYPE; TUO LPAG	Improcedente (no es consumidor ni microempresario : ventas >150 UIT)	–	Se indica que debe acudir al Poder Judicial; no se analiza fondo ni se imponen medidas.

Resolución	Expediente	Denunciante	Denunciado	Materia / eje central	Hechos imputados principales	Normas aplicadas	Resultado	Sanción	Medidas correctivas / notas
0053-2024/INDE COPI-LAM	0199-2023/PC	Juan Manuel Sánchez Livaque	Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C.	Idoneidad e información en proyecto Pomalca	No entrega de lote 16 Mz G en plazo; no devolución de aportes; falta de respuesta a carta notarial; falta de información sobre inviabilidad del proyecto y desaparición del lote; falta de información sobre intereses	Arts. 1.1 b), 2, 18, 19, 77.3 Código	Fundada en cuatro extremos (entrega, devolución, no respuesta, falta de información); improcedente por prescripción en tema de intereses	5.56 UIT + 5.56 UIT + 6.18 UIT + 1 UIT	Ordena devolución total, atención a carta y corrección de información; se declara prescrito el extremo de intereses.
0098-2025/INDE COPI-LAM	0210-2024/PC	María Evelyn Ávila Pinedo	Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C.	Idoneidad – proyecto La Castellana Pimentel	Incumplimiento de entrega de lotes 06 y 07 Mz N (proyecto no viable) y no devolución de S/29,000.00	Arts. 18, 19, 121 Código; TUO LPAG	Improcedente por prescripción en el incumplimiento de entrega; fundada por no devolución	4.33 UIT	Ordena devolución total; se declara prescrita la infracción por incumplimiento de entrega.
0107-2022/INDE COPI-LAM	0199-2021 y 0200-2021/PC (acum.)	Varios propietarios (Portocarrero, Rojas, Trauco, Reyes)	Belén Amparo Fuentes Barrantes	Idoneidad, seguridad, métodos coercitivos	Elevador con averías y riesgo; falta de respuesta a carta notarial; cobro de cuotas para reparación pese a garantía	Arts. 19, 25, 56.1 b) Código	Improcedente por prescripción en seguridad (art. 25); fundada por no responder carta; infundada por métodos coercitivos	1.04 UIT	Ordena respuesta a carta del 21/08/2020; no se ordena cambio total del elevador.
0049-2022/INDE COPI-LAM	0224-2021/PC	Denis Alberto Izquierdo Montenegro	Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C.	Idoneidad – resolución de contrato	Supuesta resolución unilateral de contrato y compromiso de vender otro terreno para financiar compra	Arts. 18, 19 Código; art. 173 TUO LPAG; art. 196 CPC	Infundada	–	No se acredita resolución unilateral ni compromiso contractual de venta del otro terreno; no hay medidas.

Resolución	Expediente	Denunciante	Denunciado	Materia / eje central	Hechos imputados principales	Normas aplicadas	Resultado	Sanción	Medidas correctivas / notas
0048-2024/INDE COPI-LAM	0248-2023/C PC	Bruno Alonso Campos Esquén	Inmobiliaria Condominios de Chiclayo S.A.C.	Idoneidad y cláusulas abusivas	Cambio de condición del proyecto a Techo Propio, negativa de devolución de S/36,500.00, retención del 45% como penalidad, cláusulas abusivas	Arts. 18, 19, 49, 50, 51 Código	Infundada en todos los extremos	–	No se acredita cambio a Techo Propio ni ilicitud de la cláusula de penalidad; se mantiene resolución contractual.
3631-2019/SPC-I NDECOPI	0036-2019/C PC-LAM	Luisa Vásquez Díaz	EAFC Maquisistem a S.A.	Idoneidad – fondos colectivos	Alegada oferta de créditos sin garantía e información errónea; negativa de devolución inmediata de aportes US\$ 3,422.43	Arts. 18, 19, 104 Código	Confirma infundada (segunda instancia)	–	Se confirma que la consumidora suscribió válidamente contratos de fondos colectivos y que la devolución se rige por el contrato.
0325-2024/INDE COPI-LAM	1158-2023/P SO (apelación)	Nuby Thelma Uriarte Jiménez	Financiera OH! S.A.	Idoneidad / métodos coercitivos – tarjeta no solicitada	Emisión de tarjeta 4040 **** 4293 sin solicitud ni autorización y operaciones no reconocidas; atribución de deuda en otra tarjeta (extremo consentido)	Art. 19 y 56.1 b) Código; art. 49 Reglamento SBS 3274-2017	Confirma fundada (tarjeta no solicitada y operaciones); improcedente el otro extremo (no apelado)	3.49 UIT	Ordena anular tarjeta y operaciones, rectificar calificación en centrales de riesgo y pagar costas y costos.