

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas

**GUÍA DE FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA PARA EL SECTOR INMOBILIARIO
Y EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ACTIVIDAD
DE FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI, TACNA - 2025**

TESIS

Presentada por:

Bach. NADIA MILAGROS CCAMA CALISAYA

Para optar el Título Profesional de:

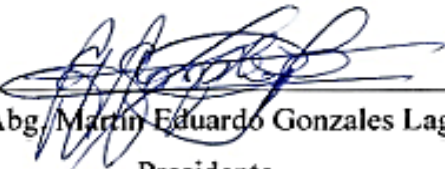
ABOGADO

TACNA – PERÚ

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas
TESIS
GUÍA DE FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA PARA EL SECTOR
INMOBILIARIO Y EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL
CONSUMIDOR EN LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL
INDECOPI, TACNA – 2025

Tesis sustentada y aprobada el 28 de mayo de 2026; siendo el jurado calificador el siguiente:



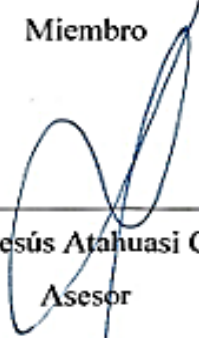
Mgr. Abg. Martín Eduardo Gonzales Laguna
Presidente



Dr. Abg. Jesús Atahuasi Chaparro
Secretario



Mgr. Abg. Jaime René Guarino Calizaya
Miembro



Dr. Abg. Jesús Atahuasi Chaparro
Asesor

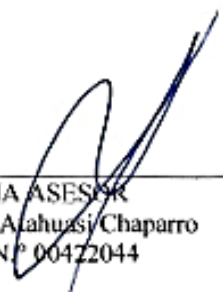
CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Jesús Atahuasi Chaparro, en mi condición de ASESOR acreditado con resolución de Facultad N.º 14005-2025-FCJE/UNJBG del 3 de julio de 2025, del Trabajo de Tesis titulado: "GUÍA DE FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA PARA EL SECTOR INMOBILIARIO Y EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI, TACNA - 2025".

Presentado por la bachiller Nadia Milagros Ccama Calisaya para optar por el título profesional de Abogada.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y similitud de trabajos de investigación y producción intelectual de la UNJBG; considerando que según la revisión, evolución y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 5%. Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis y/o trabajo anunciado líneas arriba, la cual esta expedita para continuar con los trámites para optar el título profesional de Abogada, según corresponda para su publicación en el Repositorio Institucional.

Tacna, 5 de marzo de 2026.


FIRMA ASESOR
Jesús Atahuasi Chaparro
DNI N.º 00472044



Huella dactilar


FIRMA AUTOR
Nadia Milagros Ccama Calisaya
DNI N.º 71070471



Huella dactilar

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, quienes, con su amor incondicional, esfuerzo y ejemplo de perseverancia me enseñaron que todo sueño es posible cuando se trabaja con disciplina y humildad. A ustedes, les entrego este logro que también es suyo.

Finalmente, dedico este proyecto a todas aquellas personas que aspiran a un país más justo, transparente y respetuoso de los derechos de los consumidores. Que este trabajo sea un aporte para seguir construyendo un mejor camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, por brindarme la fortaleza, la salud y la claridad necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A la Oficina Regional del Indecopi – Tacna, por permitirme conocer de cerca la realidad del mercado inmobiliario y brindar información que enriqueció el análisis de este estudio.

A los profesionales que participaron llenando los cuestionarios y contribuyeron con su experiencia a la construcción de esta investigación, les expreso mi reconocimiento y gratitud.

A mi familia y amigos, por acompañarme en cada etapa de este camino.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN	xix
ABSTRACT	xx
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	21
1.1 Identificación y descripción del problema de la investigación.....	21
1.1.1 Identificación del problema de la investigación	21
1.1.2 Descripción del problema de la investigación	21
1.1.2.1 A nivel internacional.	21
1.1.2.2 A nivel nacional.	22
1.1.2.3 A nivel local.	23
1.2 Formulación del problema.....	24
1.2.1 Problema general	24
1.2.2 Problemas específicos.....	24
1.3 Justificación e importancia de la investigación	25
1.4 Alcances y limitaciones	25
1.5 Objetivos	26
1.5.1 Objetivo general.....	26
1.5.2 Objetivos específicos	26
1.6 Hipótesis	27
1.6.1 Hipótesis general.....	27

1.6.2 Hipótesis específicas	27
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	28
2.1 Antecedentes de la investigación.....	28
2.1.1 Tesis nacionales	28
2.1.2 Tesis internacionales	28
2.2 Bases teóricas.....	29
2.2.1 Bases teóricas respecto a la variable independiente: Guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario.....	29
2.2.1.1 Actividad de fiscalización.	29
2.2.1.2 Definición del Indecopi.	30
2.2.1.3 Actividad de fiscalización del Indecopi.	30
2.2.1.4 Supervisión y fiscalización.....	31
2.2.1.5 Órganos de fiscalización.	32
2.2.1.6 Acto administrativo	34
2.2.1.7 Acto de administración interna	35
2.2.1.8 Herramientas de fiscalización del Indecopi.	36
2.2.1.9 Acciones de fiscalización del Indecopi.	40
2.2.1.10 Tipos de fiscalización del Indecopi.	42
2.2.2 Bases teóricas respecto a la variable dependiente: El derecho a la información del consumidor	43
2.2.2.1 Consumidor final.....	43
2.2.2.2 Proveedor.	44
2.2.2.3 Relación de consumo.	45
2.2.2.4 Proveedor inmobiliario.....	45
2.2.2.5 Derecho a la información.	46

2.2.2.6	Información esencial antes del proceso de compra.....	47
2.2.2.7	Bien inmueble futuro de primer uso.....	49
2.2.2.8	Promotoras inmobiliarias.	49
2.2.2.9	Empresas constructoras de unidades inmobiliarias.....	50
2.2.2.10	Productos y servicios inmobiliarios.	51
2.2.2.11	Predio.	51
2.2.2.12	Habilitación urbana.	52
2.2.2.13	Licencia de edificación.....	53
2.2.2.14	Declaratoria de fábrica.	53
2.2.2.15	Saneamiento.	54
2.2.2.16	Reglamento interno de la junta de propietarios.....	55
2.2.2.17	Condición sismorresistente del inmueble.....	56
2.2.2.18	Programa Techo Propio.....	57
2.2.2.19	Crédito Mivivienda.	58
2.2.2.20	Portal Mira a quién le compras.	59
2.3	Teorías aplicables al tema de la investigación.....	60
2.3.1	Teoría del poder de policía administrativa.....	60
2.3.2	Teoría de la relación de consumo	60
2.4	Definición de principales conceptos.....	61
2.4.1	Fiscalización	61
2.4.2	Fiscalización orientativa	61
2.4.3	Fiscalización del Indecopi.....	62
2.4.4	Indecopi	62
2.4.5	Guía de Fiscalización Orientativa.....	63
2.4.6	Sector inmobiliario.....	63

2.4.7 Derecho a la información.....	63
2.4.8 Consumidor.....	64
2.4.9 Proveedor inmobiliario	64
2.4.10 Asimetría informativa.....	64
2.4.11 Mercado	65
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	66
3.1 Variables y su operacionalización	66
3.1.1 Identificación de la variable independiente	66
3.1.1.1 Dimensiones e indicadores.....	66
3.1.1.2 Escala de medición.....	66
3.1.2 Identificación de la variable dependiente	66
3.1.2.1 Dimensiones e indicadores.....	66
3.1.2.2 Escala de medición.....	66
3.2 Diseño y tipo de la investigación.....	67
3.2.1 Diseño	67
3.2.2 Tipo	67
3.2.3 Enfoque	67
3.2.4 Nivel	67
3.3 Población y muestra de estudio	68
3.3.1 Población	68
3.3.2 Muestra	68
3.3.2.1 Criterios de inclusión de la muestra.	68
3.3.2.2 Criterios de exclusión de la muestra.	68
3.3.3 Unidad de análisis.....	68
3.3.4 Tipo de muestreo.....	68

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.5 Procesamiento, análisis y presentación de datos	69
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	70
4.1 Descripción del trabajo de campo.....	70
4.2 Resultados: tablas-figuras	70
4.2.1 Datos generales	70
4.2.2 Variable 1: Guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario	74
4.2.3 Variable 2: Derecho a la información del consumidor	91
4.3 Pruebas estadísticas - comprobación de hipótesis	108
4.3.1 Prueba de normalidad	108
4.3.2 Prueba de hipótesis	108
4.3.2.1 Hipótesis general.....	108
4.3.2.2 Hipótesis específica 1.....	109
4.3.2.3 Hipótesis específica 2.....	111
4.4 Discusión	112
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	118
5.1 Conclusiones.....	118
5.2 Recomendaciones	119
5.3 Propuesta de Directiva.....	120
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121
ANEXOS	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Grado académico	70
Tabla 2	Ramas del derecho en las que posee especialización	71
Tabla 3	Años de experiencia profesional.....	72
Tabla 4	Condición laboral actual	72
Tabla 5	En su ejercicio profesional, ¿ha intervenido en asuntos vinculados al sector inmobiliario?	73
Tabla 6	Niveles de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario	74
Tabla 7	Niveles de las dimensiones de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario	75
Tabla 8	Considera usted que Indecopi difunde adecuadamente las políticas institucionales entre el personal fiscalizador.	76
Tabla 9	Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce y comprende las políticas que orientan su labor.....	77
Tabla 10	Considera usted que las políticas institucionales del Indecopi se encuentran disponibles en formatos accesibles y actualizados para todo el personal fiscalizador.	78
Tabla 11	Considera usted que Indecopi cuenta con políticas específicas para la ... orientativa en el sector inmobiliario.....	79
Tabla 12	Considera usted que las políticas actuales del Indecopi son insuficientes para orientar adecuadamente una fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.....	80
Tabla 13	Considera usted que resulta necesario fortalecer el marco institucional que orienta la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario.	81
Tabla 14	Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce los lineamientos institucionales que orientan la fiscalización en las materias de su competencia.....	82

Tabla 15	Considera usted que los lineamientos institucionales del Indecopi abordan las particularidades del sector inmobiliario.	83
Tabla 16	Considera usted que Indecopi capacita periódicamente al personal fiscalizador sobre los lineamientos institucionales aplicables a la fiscalización en las materias de su competencia.	84
Tabla 17	Considera usted que Indecopi cuenta con lineamientos específicos para el sector inmobiliario que establezcan criterios claros y detallados para evaluar el cumplimiento del derecho a la información del consumidor...	85
Tabla 18	Considera usted que los lineamientos actuales del Indecopi pueden aplicarse de manera efectiva en las fiscalizaciones orientativas de protección al consumidor en el sector inmobiliario.	86
Tabla 19	Considera usted que los lineamientos existentes son suficientes para realizar fiscalizaciones orientativas efectivas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.	87
Tabla 20	Considera usted que los consumidores podrían beneficiarse de una herramienta complementaria que se utilice en las fiscalizaciones orientativas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.	88
Tabla 21	Considera usted que una herramienta complementaria podría mejorar la claridad y precisión de los criterios utilizados en la fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.	89
Tabla 22	Considera usted que una guía de fiscalización orientativa específica para el sector inmobiliario sería una herramienta útil para el personal fiscalizador en la detección temprana de información engañosa.	90
Tabla 23	Niveles de la variable derecho a la información del consumidor.	91
Tabla 24	Niveles de las dimensiones del derecho a la información del consumidor	92

Tabla 25	Considera usted que las empresas inmobiliarias proporcionan de manera visible y accesible información completa sobre su identificación y la de su representante legal.....	93
Tabla 26	Considera usted que el proveedor brinda datos de contacto verificables que permiten al consumidor comunicar consultas antes de la suscripción del contrato.	94
Tabla 27	Considera usted que las empresas inmobiliarias mantienen actualizada y disponible en todos sus canales de atención la información sobre su identificación y datos de contacto.	95
Tabla 28	Considera usted que las empresas inmobiliarias brindan información clara y accesible sobre su trayectoria en el mercado, incluyendo antecedentes relevantes.....	96
Tabla 29	Considera usted que las empresas inmobiliarias facilitan al consumidor canales o medios para verificar información sobre su trayectoria y reputación.	97
Tabla 30	Considera usted que la información que las empresas inmobiliarias brindan a los consumidores se mantiene actualizada y refleja su situación real en el mercado.....	98
Tabla 31	Considera usted que los consumidores pueden acceder fácilmente, a través de las oficinas físicas y plataformas digitales del proveedor, a información relevante sobre su situación legal y comercial.....	99
Tabla 32	Considera usted que las empresas inmobiliarias informan de manera previa y espontánea sobre cambios relevantes en su información corporativa (razón social, domicilio, representante legal, entre otros).....	100
Tabla 33	Considera usted que la información que brindan los proveedores inmobiliarios sobre sí mismos se presenta en un lenguaje claro y comprensible para el consumidor promedio.....	101

Tabla 34	Considera usted que los proveedores inmobiliarios brindan información veraz, completa y fácilmente comprensible sobre las características del inmueble ofrecido.	102
Tabla 35	Considera usted que la información proporcionada por los proveedores inmobiliarios se mantiene actualizada durante la etapa previa a la suscripción del contrato.	103
Tabla 36	Considera usted que la información publicitaria coincide con las condiciones reales del inmueble y del proyecto al momento de la contratación.	104
Tabla 37	Considera usted que los proveedores ofrecen canales accesibles para que el consumidor solicite información antes de la suscripción del contrato	105
Tabla 38	Considera usted que los mecanismos de atención permiten resolver dudas sobre la oferta antes de la suscripción del contrato.	106
Tabla 39	Considera usted que los canales de atención de los proveedores inmobiliarios responden de manera oportuna las consultas realizadas por los consumidores antes de la suscripción del contrato.	107
Tabla 40	Prueba de normalidad	108
Tabla 41	Análisis relacional entre la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el derecho a la información del consumidor	109
Tabla 42	Análisis relacional entre políticas para la fiscalización orientativa y el derecho a la información del consumidor.....	110
Tabla 43	Análisis relacional entre lineamientos para la fiscalización orientativa y el derecho a la información del consumidor.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Grado académico	71
Figura 2	Ramas del derecho en las que posee especialización	71
Figura 3	Años de experiencia profesional.....	72
Figura 4	Condición laboral actual.....	73
Figura 5	En su ejercicio profesional, ¿ha intervenido en asuntos vinculados al sector inmobiliario?	73
Figura 6	Niveles de la variable guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario	74
Figura 7	Niveles de las dimensiones de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario.....	75
Figura 8	Considera usted que Indecopi difunde adecuadamente las políticas institucionales entre el personal fiscalizador.	76
Figura 9	Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce y comprende las políticas que orientan su labor.....	77
Figura 10	Considera usted que las políticas institucionales del Indecopi se encuentran disponibles en formatos accesibles y actualizados para todo el personal fiscalizador.	78
Figura 11	Considera usted que Indecopi cuenta con políticas específicas para la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario.	79
Figura 12	Considera usted que las políticas actuales del Indecopi son insuficientes para orientar adecuadamente una fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.....	80
Figura 13	Considera usted que resulta necesario fortalecer el marco institucional que orienta la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario.	81
Figura 14	Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce los lineamientos institucionales que orientan la fiscalización en las materias de su competencia.....	82

Figura 15 Considera usted que los lineamientos institucionales del Indecopi abordan las particularidades del sector inmobiliario.	83
Figura 16 Considera usted que Indecopi capacita periódicamente al personal fiscalizador sobre los lineamientos institucionales aplicables a la fiscalización en las materias de su competencia.	84
Figura 17 Considera usted que Indecopi cuenta con lineamientos específicos para el sector inmobiliario que establezcan criterios claros y detallados para evaluar el cumplimiento del derecho a la información del consumidor.	85
Figura 18 Considera usted que los lineamientos actuales del Indecopi pueden aplicarse de manera efectiva en las fiscalizaciones orientativas de protección al consumidor en el sector inmobiliario.	86
Figura 19 Considera usted que los lineamientos existentes son suficientes para realizar fiscalizaciones orientativas efectivas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.	87
Figura 20 Considera usted que los consumidores podrían beneficiarse de una herramienta complementaria que se utilice en las fiscalizaciones orientativas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.	88
Figura 21 Considera usted que una herramienta complementaria podría mejorar la claridad y precisión de los criterios utilizados en la fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.	89
Figura 22 Considera usted que una guía de fiscalización orientativa específica para el sector inmobiliario sería una herramienta útil para el personal fiscalizador en la detección temprana de información engañosa.	90
Figura 23 Niveles de la variable derecho a la información del consumidor.	91
Figura 24 Niveles de las dimensiones del derecho a la información del consumidor	92

Figura 25	Considera usted que las empresas inmobiliarias proporcionan de manera visible y accesible información completa sobre su identificación y la de su representante legal.....	93
Figura 26	Considera usted que el proveedor brinda datos de contacto verificables que permiten al consumidor comunicar consultas antes de la suscripción del contrato.	94
Figura 27	Considera usted que las empresas inmobiliarias mantienen actualizada y disponible en todos sus canales de atención la información sobre su identificación y datos de contacto.	95
Figura 28	Considera usted que las empresas inmobiliarias brindan información clara y accesible sobre su trayectoria en el mercado, incluyendo antecedentes relevantes.....	96
Figura 29	Considera usted que las empresas inmobiliarias facilitan al consumidor canales o medios para verificar información sobre su trayectoria y reputación.	97
Figura 30	Considera usted que la información que las empresas inmobiliarias brindan a los consumidores se mantiene actualizada y refleja su situación real en el mercado.....	98
Figura 31	Considera usted que los consumidores pueden acceder fácilmente, a través de las oficinas físicas y plataformas digitales del proveedor, a información relevante sobre su situación legal y comercial.....	99
Figura 32	Considera usted que las empresas inmobiliarias informan de manera previa y espontánea sobre cambios relevantes en su información corporativa (razón social, domicilio, representante legal, entre otros).....	100
Figura 33	Considera usted que la información que brindan los proveedores inmobiliarios sobre sí mismos se presenta en un lenguaje claro y comprensible para el consumidor promedio.....	101

Figura 34	Considera usted que los proveedores inmobiliarios brindan información veraz, completa y fácilmente comprensible sobre las características del inmueble ofrecido.	102
Figura 35	Considera usted que la información proporcionada por los proveedores inmobiliarios se mantiene actualizada durante la etapa previa a la suscripción del contrato.	103
Figura 36	Considera usted que la información publicitaria coincide con las condiciones reales del inmueble y del proyecto al momento de la contratación.	104
Figura 37	Considera usted que los proveedores ofrecen canales accesibles para que el consumidor solicite información antes de la suscripción del contrato	105
Figura 38	Considera usted que los mecanismos de atención permiten resolver dudas sobre la oferta antes de la suscripción del contrato.	106
Figura 39	Considera usted que los canales de atención de los proveedores inmobiliarios responden de manera oportuna las consultas realizadas por los consumidores antes de la suscripción del contrato.	107

RESUMEN

La investigación analiza de qué manera la ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025. El estudio es cuantitativo, básico, no experimental, transversal y descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 abogados con especialización en derecho civil y/o comercial. Se aplicó una encuesta mediante cuestionario, validado por juicio de expertos, con confiabilidad de 0.767 para la primera variable y 0.869 para la segunda. Descriptivamente, la guía se ubicó en nivel bajo (36.7%), medio (46.7%) y alto (16.7%). El derecho a la información se concentró en nivel medio (53.3%), con 43.3% en nivel bajo y 3.3% en nivel alto. Por dimensiones, las políticas alcanzaron 60% en nivel alto, los lineamientos 56.7% en nivel medio y la información sobre el inmueble y condiciones de compraventa predominó en nivel bajo (86.7%). En el plano inferencial, se identificaron correlaciones significativas e inversas ($r_s = -0.737$; $r_s = -0.729$; $r_s = -0.821$), destacando la mayor asociación entre lineamientos de fiscalización orientativa y derecho a la información. En consecuencia, se concluye que la ausencia de herramientas institucionales sectoriales afecta negativamente la prevención de riesgos informativos y la tutela del consumidor.

Palabras clave: Fiscalización orientativa, sector inmobiliario, derecho a la información, consumidor, Indecopi.

ABSTRACT

The research analyzes how the absence of an indicative inspection guide for the real estate sector affects compliance with the consumer's right to information in the inspection activity of Indecopi, Tacna - 2025. The study is quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional, and descriptive-correlational. The sample consisted of 60 lawyers with experience or specialization in civil and/or commercial law. A questionnaire survey was administered, validated by expert judgment, with a reliability of 0.767 for the first variable and 0.869 for the second. Descriptively, the guide was rated as low (36.7%), medium (46.7%), and high (16.7%). The right to information was concentrated at the medium level (53.3%), with 43.3% at the low level and 3.3% at the high level. By dimension, policies reached 60% at the high level, guidelines 56.7% at the medium level, and information on the property and conditions of sale predominated at the low level (86.7%). At the inferential level, significant inverse correlations were identified ($r_s = -0.737$; $r_s = -0.729$; $r_s = -0.821$), highlighting the stronger association between guidance-oriented oversight guidelines and the right to information. Consequently, it is concluded that the absence of sectoral institutional tools negatively affects the prevention of information risks and the protection of the consumer.

Keywords: guidance oversight, real estate sector, right to information, consumer, Indecopi.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Identificación y descripción del problema de la investigación

1.1.1 *Identificación del problema de la investigación*

En el marco de las prácticas profesionales realizadas en la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, se advierte la existencia de denuncias reiteradas presentadas por consumidores contra proveedores del sector inmobiliario, vinculadas principalmente a presuntas infracciones al deber de idoneidad y al deber de información, previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

A partir del análisis de dichos casos, se identifican conductas recurrentes relacionadas con la entrega de información inexacta o engañosa en la etapa previa a la suscripción del contrato de compraventa de bienes inmuebles, momento en el que el consumidor adopta decisiones de especial relevancia.

Si bien el ordenamiento jurídico reconoce de manera general el derecho de los consumidores a recibir información veraz, suficiente y oportuna, conforme al artículo 1 numeral 1.1 literal b) y al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, contando además con disposiciones específicas en el ámbito inmobiliario, contenidas en los artículos 76 y 77 del mismo cuerpo normativo, los cuales establecen la información mínima que debe ser brindada de manera previa a la suscripción del contrato de compraventa de bienes inmuebles.

Sin embargo, en la práctica se observa que dicha información no siempre es proporcionada conforme a los estándares exigidos por la normativa, lo que genera afectaciones en la toma de decisiones del consumidor. A ello se suma que, pese a la existencia de mecanismos de fiscalización a cargo del Indecopi, las acciones preventivas no siempre logran detectar oportunamente estas conductas en la etapa previa al procedimiento administrativo sancionador, por lo que los casos suelen ser conocidos principalmente cuando ya se ha iniciado dicho procedimiento.

1.1.2 *Descripción del problema de la investigación*

1.1.2.1 A nivel internacional.

En distintos países se ha experimentado, de diversas maneras, el problema del engaño en la información ofrecida por proveedores del sector inmobiliario; sin

embargo, todos comparten la necesidad de proteger a los consumidores y garantizar un mercado transparente. Entre los países donde se reportan con frecuencia casos de fraude en el sector inmobiliario se encuentran, por ejemplo, Colombia, Estados Unidos, España y Ecuador (Garzón et al., 2024).

La celebración de un contrato de compraventa de bien inmueble representa una de las decisiones más importantes en la vida de una persona, principalmente por dos razones: en primer lugar, porque muchas personas buscan concretar el proyecto de contar con una vivienda propia; y, en segundo lugar, porque dicha compra implica invertir sumas significativas de dinero. En ese escenario, los Estados se preocupan por proteger a los consumidores frente a la desigualdad informativa y malas prácticas de los proveedores inmobiliarios (Villalba, 2017).

Así, por ejemplo, en China, las autoridades gubernamentales identificaron a la publicidad inmobiliaria engañosa como un problema recurrente que afecta la transparencia del mercado y la protección del consumidor. En respuesta, el gobierno adoptó mecanismos de inspección con enfoque preventivo, implementando una inspección interprovincial liderada por el Ministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano-Rural, en coordinación con la Comisión Nacional de Desarrollo y Reforma, con el objetivo de reducir el riesgo de infracciones mediante supervisión anticipada de contenidos publicitarios (Asia Times, 2017).

1.1.2.2 A nivel nacional.

En los últimos años, las infracciones cometidas por proveedores inmobiliarios vienen incrementándose de forma alarmante. En particular, durante los años 2024 y 2025, el sector inmobiliario se posicionó como el segundo más sancionado, acumulando más de 2,819 sanciones (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2025).

Así, a modo de ejemplo, en la Resolución Final N.º 0034-2024/INDECOPI-LAM (2024), recaída en el Expediente N.º 0091-2023/CPC-INDECOPI-LAM, la comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque emitió pronunciamiento declarando fundada la imputación por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que el proveedor inmobiliario denunciado no realizó la independización de los lotes según lo

informado al denunciante durante el proceso de compra, motivo por el cual se le impuso una multa ascendente a 2,01 UIT.

De ahí que, Indecopi despliegue acciones orientadas a proteger a los consumidores frente a prácticas indebidas del sector inmobiliario. Acciones como la elaboración de una guía informativa sobre productos y servicios inmobiliarios para orientar al consumidor en la compra de inmuebles; la implementación de la página “Mira a quién le compras”, que permite verificar si una empresa ha sido previamente sancionada; y el fortalecimiento de los planes de fiscalización, enfocados en proyectos inmobiliarios de mayor magnitud y en aquellos que generan un impacto negativo en el sector (Diario 3K, 2024).

No obstante, pese a estos esfuerzos, las prácticas de información engañosa persisten en el mercado inmobiliario, lo que evidencia la necesidad de reforzar la actividad fiscalizadora, mediante herramientas que permitan la detección temprana de estas conductas.

1.1.2.3 A nivel local.

En el ámbito local, específicamente en la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, se evidencia la existencia de denuncias reiteradas presentadas por consumidores contra proveedores del sector inmobiliario, vinculadas principalmente a presuntas infracciones al deber de información, previsto en el artículo 1 numeral 1.1 literal b) y el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como al deber de idoneidad, regulado en el artículo 19 del mismo cuerpo normativo.

Dicha situación se sustenta en la información remitida por el Indecopi, a través de la Carta N.º 004974-2025-OAF/INDECOPI, de la cual se advierte que, durante el periodo 2024-2025, se registraron 85 denuncias administrativas y 144 resoluciones finales relacionadas con proveedores inmobiliarios.

A partir de dicha información, se observa la recurrencia de conflictos en el sector inmobiliario local, los cuales se materializan en diversos supuestos vinculados a la información brindada al consumidor. A modo de ejemplo, en algunos casos se verifica la oferta de “lotes” que en realidad corresponden a acciones y derechos; la comercialización de inmuebles respecto de los cuales existe

un proceso judicial pendiente sobre la titularidad; así como la oferta de lotes como habilitados urbanísticamente pese a que los servicios básicos no se encuentran implementados o aún están en trámite. Asimismo, se advierte la difusión de información inexacta respecto de la supuesta inscripción de proyectos inmobiliarios en el programa Techo Propio, cuando en realidad no cuentan con dicha condición.

En ese contexto, frente a la recurrencia de estas conductas, la Oficina Regional del Indecopi desarrolla acciones de fiscalización en el marco del Plan Anual de Fiscalización, mediante el cual se priorizan sectores y conductas en función de criterios de riesgo y disponibilidad de recursos institucionales. Sin embargo, se advierte que, si bien existen mecanismos de fiscalización, su aplicación no siempre resulta plenamente eficaz para la detección y corrección oportuna de determinadas conductas en el mercado inmobiliario, especialmente aquellas vinculadas a la información brindada al consumidor en la etapa previa a la suscripción del contrato de compraventa del bien inmueble, lo que conlleva a que dichas conductas sean conocidas y evaluadas en sede de procedimientos administrativos sancionadores, a partir de las denuncias formuladas por los consumidores.

En ese sentido, la persistencia de estas prácticas y su impacto en los derechos de los consumidores evidencian la necesidad de abordar este problema, en el marco de la fiscalización del Indecopi en el sector inmobiliario.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025?

1.2.2 Problemas específicos

1) ¿De qué manera la ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025?

2) ¿De qué manera la ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la

información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025?

1.3 Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación cobra importancia porque contribuye a fortalecer el marco fiscalizador del Indecopi, al proponer una guía de fiscalización orientativa que facilita la detección temprana de conductas engañosas por parte de proveedores inmobiliarios. En ese sentido, la fiscalización cumple un rol clave: su análisis permite plantear soluciones que mejoran la confianza del consumidor y refuerzan la seguridad jurídica en las transacciones inmobiliarias.

En cuanto a la justificación del estudio, esta se sustenta en varios planos. Se justifica jurídicamente, en tanto el análisis de la fiscalización en el sector inmobiliario permite identificar si se desarrolla de manera adecuada o si existen aspectos susceptibles de mejora, lo que habilita la formulación de propuestas jurídico-administrativas orientadas a optimizar la fiscalización en dicho sector. Se justifica teóricamente, porque se fundamenta en el derecho administrativo y considera la implementación de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario, dado que no se cuenta con modelos sectoriales con patrones predeterminados que fortalezcan de forma específica el trabajo de fiscalización. Se justifica metodológicamente, en tanto se aplica la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, dirigido a abogados con especialización en derecho civil y/o comercial, quienes constituyen una fuente idónea para obtener datos relevantes y sustentar un análisis más consistente del objeto de investigación. Se justifica prácticamente, porque aporta a la mejora de la actividad administrativa fiscalizadora con miras a promover un mercado inmobiliario más transparente y seguro. Finalmente, se justifica socialmente, en la medida en que permite comprender de qué manera una fiscalización adecuada favorece el cumplimiento de las normas que regulan las obligaciones de los proveedores inmobiliarios y resguarda los derechos de quienes buscan acceder a una vivienda segura.

1.4 Alcances y limitaciones

El estudio delimita su alcance temático al análisis de la fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y su afectación en el cumplimiento del

derecho a la información del consumidor, tomando como eje la ausencia de una guía orientativa, así como la ausencia de políticas y lineamientos vinculados a dicha fiscalización. Asimismo, el alcance espacial se circunscribe a la actuación del Indecopi en Tacna, en tanto el objeto se sitúa en la actividad fiscalizadora desarrollada en esa jurisdicción. Además, el alcance temporal se concentra en el año 2025, conforme a la delimitación planteada en los objetivos de investigación. Adicionalmente, el estudio alcanza un nivel descriptivo y correlacional en la medida en que caracteriza niveles de las variables y analiza su relación, recurriendo a una técnica de recolección basada en encuesta aplicada a abogados con especialización en derecho civil y o comercial, quienes aportan juicio técnico sobre el fenómeno investigado.

En cuanto a las limitaciones, el estudio reconoce que el acceso a información se encuentra condicionado a libros, artículos, tesis y documentos de libre disponibilidad, lo cual restringe la incorporación de fuentes no abiertas o de acceso institucional especializado. Del mismo modo, se presenta la limitación vinculada al factor tiempo, debido a que la aplicación del cuestionario depende de la disponibilidad de los participantes, considerando sus responsabilidades laborales, lo que puede reducir la amplitud del recojo en determinados momentos del trabajo de campo.

1.5 Objetivos

1.5.1 *Objetivo general*

Determinar de qué manera la ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

1.5.2 *Objetivos específicos*

1) Determinar de qué manera la ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

2) Determinar de qué manera la ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

1.6 Hipótesis

1.6.1 *Hipótesis general*

La ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

1.6.2 *Hipótesis específicas*

1) La ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

2) La ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Tesis nacionales

En el ámbito de antecedentes nacionales, se identifica, en primer lugar, la tesis de Granados (2018), que tuvo por título “*El control preventivo ejercido por el Indecopi – Lambayeque y el perjuicio del consumidor mediante la publicidad engañosa*”, desarrollada con una población de cincuenta operadores jurídicos. Su objetivo es determinar la efectividad del control preventivo ejercido por el Indecopi respecto de la publicidad frente al perjuicio al consumidor por publicidad engañosa. Concluye que existe una relación alta entre la falta de control preventivo adecuado y el perjuicio al consumidor, por lo que recomienda una norma que regule de manera más precisa dicho control preventivo para fortalecer la protección del consumidor.

La segunda tesis nacional fue elaborada por Leiva (2018), que tuvo por título “*Implicancias del derecho a la información y la publicidad engañosa, en INDECOPI, 2018*”, cuya población está constituida por 73 profesionales con vínculo laboral en Indecopi (personal jurídico, administrativo y técnico). Su objetivo consiste en identificar la conexión entre los alcances del derecho a la información y la publicidad falsa en Indecopi al año 2018. Concluye que existe una conexión directa: a mayor incumplimiento del deber de brindar información veraz, mayor es la publicidad engañosa en perjuicio del consumidor. En consecuencia, recomienda crear políticas que dinamicen la labor fiscalizadora e incrementar el número de fiscalizadores.

2.1.2 Tesis internacionales

El primer trabajo de investigación en el ámbito internacional fue elaborado en Chile por Balladares y Chinchón (2015), que tuvo por título “*Una mirada al diseño institucional de protección del consumidor en Chile*”, trata de un análisis jurídico-documental sobre el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y el marco normativo chileno. Su objetivo principal es analizar críticamente el diseño institucional del sistema chileno de protección al consumidor, evaluando

competencias y limitaciones del SERNAC. Concluye que el modelo presenta limitaciones importantes, especialmente por la ausencia de facultades directas del SERNAC, y advierte problemas de distribución de competencias entre el Poder Judicial y órganos administrativos, lo que reduce la eficacia del sistema. En ese contexto, propone una reforma legal que fortalezca al SERNAC con facultades sancionadoras y fiscalizadoras.

El segundo trabajo de investigación en el ámbito internacional fue elaborado en España por Hita (2017), que tuvo por título “*La protección del consumidor en la compraventa y arrendamiento de vivienda*”, basada en el análisis de la legislación española aplicable a los derechos y garantías de consumidores en materia de vivienda. Su objetivo es determinar si las modificaciones normativas en protección al consumidor, la ley orgánica de edificación y la ley de arrendamiento generan un impacto positivo, y si entre 2013 y 2015 se logró una protección eficaz. Concluye que las reformas en protección al consumidor fortalecen el deber de información en la fase precontractual, pero que las modificaciones a la normativa de edificaciones resultan insuficientes para otorgar seguridad jurídica; del mismo modo, la reforma de la ley de arrendamiento no resuelve problemas persistentes. En consecuencia, recomienda diseñar un modelo que equilibre el interés de proveedores y la necesidad de vivienda de los consumidores, promoviendo orden y seguridad jurídica en el sector inmobiliario.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Bases teóricas respecto a la variable independiente: Guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario

2.2.1.1 Actividad de fiscalización.

La actividad de fiscalización se entiende como una potestad administrativa de carácter instrumental otorgada por ley a las entidades, para verificar periódicamente el cumplimiento del ordenamiento jurídico, prevenir infracciones futuras y corregir desviaciones en una etapa temprana, mediante una actuación autónoma y unilateral (Morón, 2019).

Según Sánchez (2020), en términos funcionales, constituye una actividad de la Administración Pública dirigida a comprobar si la conducta de los fiscalizados se ajusta a obligaciones, prohibiciones y condicionamientos legales.

La actividad fiscalizadora se encuentra regulada en el Título IV, Capítulo II de la Ley N.º 27444 (2019). El artículo 239 del citado cuerpo normativo la define como un conjunto de actos y diligencias orientadas a verificar el cumplimiento normativo bajo tres enfoques: i) observancia legal; ii) prevención y control de riesgos; y iii) tutela del derecho protegido por el Estado.

La potestad fiscalizadora emana únicamente de ley o decreto legislativo; asimismo, las autoridades pueden habilitar fiscalizaciones conjuntas o disponer encargos de gestión entre entidades. (D.S. N.º 004-2019-JUS, 2019).

2.2.1.2 Definición del Indecopi.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, más conocido por su sigla “Indecopi”, es creado en 1992 mediante el Decreto Ley N.º 25868, en el marco del proceso de modernización del Estado y liberalización económica (Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP], 2021).

Se configura como entidad pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, encargada de proteger la propiedad intelectual, defender derechos del consumidor y vigilar la competencia en el mercado, garantizando un sistema transparente, justo y eficaz (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], s.f.).

2.2.1.3 Actividad de fiscalización del Indecopi.

Para definir la actividad de fiscalización del Indecopi, fue necesario considerar la base legal que facultaba al Indecopi a realizar dicha actividad.

A. *La Constitución Política de Perú (1993).*

Aunque no desarrolla de forma expresa la fiscalización, contiene bases que sustentan la función del Indecopi: el artículo 58 respalda la intervención estatal para garantizar la competencia y protección del consumidor; el artículo 65 reconoce la tutela del consumidor y la libre competencia; y el artículo 102 habilita al Congreso

a dictar leyes que otorguen al Indecopi facultades fiscalizadoras y sancionadoras (Constitución Política del Perú, 1993).

B. El Decreto Legislativo N.º 1033.

El artículo 2 regula funciones del Indecopi; el numeral 2.2 lo faculta principalmente para supervisión y fiscalización de actividades económicas. Asimismo, el artículo 44 atribuye a las Secretarías Técnicas funciones preventivas e investigaciones preliminares (Decreto Legislativo 1033, 2008).

C. El Decreto Legislativo N.º 807.

El artículo 1 determina qué órganos del Indecopi gozan con facultades de investigación y a quiénes corresponde ejercerlas (Secretarías Técnicas, jefaturas y funcionarios). Además, en su artículo 2 se detallan las facultades del fiscalizador: requerir documentos e información; citar e interrogar, utilizar medios técnicos para registro; realizar inspecciones, examinar documentación y recabar declaraciones, para lo cual incluso podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública según la gravedad del caso (Decreto Legislativo 807, 1996).

D. Ley N.º 27444, según su Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS

El artículo 78 de la Ley N.º 27444, regula la delegación de competencia, en ese sentido, si traemos a colación el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Indecopi (2021), podemos observar que en sus artículos 98 y 99 se desprende que, la Dirección de Fiscalización puede realizar actividades de fiscalización previa delegación de los Órganos Resolutivos o Secretarías Técnicas del Indecopi.

Así también, el Título IV, Capítulo II de la Ley N.º 27444, desarrolla las pautas generales de la actividad fiscalizadora, como el artículo 240, que detalla las facultades de quienes realizan la actividad fiscalizadora en sede administrativa. (D.S. N.º 004-2019-JUS, 2019)

2.2.1.4 Supervisión y fiscalización.

Hasta 2021, el Indecopi diferenciaba supervisión y fiscalización; sin embargo, de conformidad al artículo 239 de la Ley N.º 27444, según el Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, utiliza la noción de

actividad fiscalizadora como categoría más amplia, que integra supervisión e investigación. Ello se refleja en cambios institucionales: desde 2022, el “Plan Anual de Supervisiones” (2021) pasó a denominarse “Plan Anual de Fiscalización”, y la “Gerencia de Supervisión y Fiscalización” fue reemplazada por la “Dirección de Fiscalización” (2021).

Por otro lado, resulta pertinente precisar, que la fiscalización constituye una etapa previa al Procedimiento Administrativo Sancionador. En ese sentido, los informes de fiscalización no son actos administrativos, pues no crean obligaciones, sino que únicamente dan lugar a recomendaciones.

2.2.1.5 Órganos de fiscalización.

El Indecopi cuenta con 37 órganos que tienen competencia para realizar actividades de fiscalización o ejercerlas por delegación sobre ocho materias diferentes; en ese sentido, forman parte del Plan Anual de Fiscalización (PAF) los siguientes:

A. Órganos de línea:

a. Dirección de Fiscalización:

Según el artículo 98 del Texto Integrado del ROF del Indecopi (2021), aprobado con Resolución N.º 63-2021-PRE/INDECOPI, la Dirección de Fiscalización (DFI) es responsable de verificar el cumplimiento de las normas legales y contractuales por parte de los sujetos fiscalizables que realizan actividades de competencia del Indecopi. Asimismo, este órgano propone normas y herramientas de fiscalización.

La DFI depende de la Gerencia General y sus facultades se encuentran reguladas en el artículo 99 del Texto Integrado del ROF del Indecopi (2021), entre las cuales conviene resaltar la ejecución del PAF, la ejecución de actividades de fiscalización, la elaboración de informes de fiscalización, la emisión de opinión técnica y expedición de resoluciones en el marco de su competencia.

b. Dirección de la Gestión de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica

Más conocida por su sigla DGI. Según el artículo 102 del Texto Integrado del ROF del Indecopi (2021), este órgano de línea también depende de la Gerencia

General y se encarga de administrar, como su denominación lo indica, la infraestructura oficial de firmas digitales.

Las funciones de la DGI se encuentran reguladas en el artículo 103 del Texto Integrado del ROF del Indecopi (2021), entre las cuales conviene resaltar la función de supervisión que la DGI ejerce sobre Prestadores de Servicios de Certificación Digital.

B. Órganos resolutivos:

Según el Anexo del Texto Íntegro del ROF del Indecopi, la institución cuenta con nueve Comisiones: Protección al consumidor; Libre competencia; Procedimientos concursales; Invenciones y nuevas tecnologías; Signos distintivos; Derechos de autor; Defensa comercial y dumping; Barreras burocráticas; y Competencia desleal (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2021).

C. Órganos desconcentrados.

“El Indecopi, según el Plan Anual de Fiscalización 2025, cuenta con 26 Oficinas Regionales, cuya sigla es ORI” (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2024).

Según el artículo 106 del Texto Integrado del ROF del Indecopi (2021), las ORI son órganos desconcentrados que prestan servicios en su respectiva sede. Asimismo, las funciones de las ORI se encuentran reguladas en el artículo 107 del referido texto, entre las cuales conviene resaltar la función de realizar inspecciones, supervisiones y demás diligencias designadas por sus órganos resolutivos.

La Oficina Regional del Indecopi de Tacna cuenta con una Secretaría Técnica y una Comisión. La Secretaría Técnica incluye el Área de Prevención y Fiscalización, que se encarga de realizar fiscalizaciones en materia de Protección al Consumidor y Competencia Desleal. A modo de ejemplo, esta área, tras culminar la fiscalización clásica, emite un informe recomendando el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS) o el cierre de la fiscalización y su consiguiente archivo.

2.2.1.6 Acto administrativo

El numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N.º 27444, establece que, la Administración Pública solo puede actuar dentro de los límites fijados por el ordenamiento jurídico, de acuerdo con el principio de legalidad. (D.S. N.º 004-2019-JUS, 2019)

Asimismo, el artículo 1 de la mencionada norma establece que son actos administrativos las declaraciones emitidas por las entidades bajo normas de derecho público, destinadas a generar efectos legales sobre los derechos, obligaciones o intereses de los administrados en situaciones concretas. Por el contrario, no son considerados actos administrativos las decisiones de administración interna que organizan o gestionan las actividades y servicios de la entidad, ni los comportamientos o actividades materiales que esta realiza, las cuales se regulan conforme a esta Ley y a las normas internas aplicables (D.S. N.º 004-2019-JUS, 2019).

Al respecto, Danós (2010) señala que el acto administrativo es una expresión de voluntad de la administración, que refleja un proceso de juicio o valoración, y que, según el numeral 5.1 del artículo 5 de la LPAG, puede adoptar la forma de decisión, opinión o constatación, con el fin de generar efectos jurídicos sobre los derechos, obligaciones o intereses de los administrados.

Por su parte, Guzmán (2012) señala que la diferencia entre los actos administrativos y los actos de administración interna radica principalmente en el destino de sus efectos: mientras los actos de administración interna se enfocan en la propia entidad, los actos administrativos se orientan hacia los administrados.

Asimismo, el numeral 2 del artículo 217 de la Ley N.º 27444 distingue los actos administrativos en actos de trámite y actos definitivos, estableciendo que solo estos últimos pueden ser impugnados directamente por los administrados, salvo en los casos en que los actos de trámite imposibiliten la continuación del procedimiento o generen indefensión (D.S. N.º 004-2019-JUS, 2019).

Según Morón (2017), a diferencia de los actos definitivos, que reflejan expresamente la voluntad de la administración, los actos de trámite suelen consistir principalmente en declaraciones de conocimiento o de juicio, presentando de

manera excepcional manifestaciones de voluntad administrativa, como ocurre en el caso de las medidas cautelares.

2.2.1.7 Acto de administración interna

Según el artículo 7 de la Ley N.º 27444, los actos de administración interna buscan la eficacia y eficiencia de los servicios y el cumplimiento de los fines de las entidades; estos son emitidos por el órgano competente y pueden aplicarse de forma anticipada, siempre que no violen las normas de orden público ni afecten a terceros. Las decisiones internas de mero trámite pueden impartirse verbalmente, debiendo el órgano inferior que las recibe documentar y comunicar de inmediato, indicando la autoridad de quien procede (D.S. N.º 004-2019-JUS, 2019).

De otro lado, el artículo 48 de la Ley N.º 27444 señala que las entidades públicas no pueden exigir a los administrados información o documentos que ya administren, posean o deban compartir con otras entidades, ya sea para la tramitación de procedimientos administrativos o para sus propios actos de administración interna, de acuerdo con lo dispuesto por la ley, decretos legislativos o decretos supremos (D.S. N.º 004-2019-JUS, 2019).

Según la Resolución de Sala Plena N.º 002-2019-SERVIR/TSC, del 28 de agosto de 2019, es posible diferenciar los actos de administración interna de los actos administrativos de trámite. Los primeros permiten a la Administración organizarse, regular su funcionamiento y coordinar actividades. Por su parte, los actos de trámite se desarrollan dentro de procedimientos que culminan con una resolución sobre una situación concreta, cumpliendo una función preparatoria, como sucede con la iniciación de procedimientos, dictámenes o decisiones sobre quejas y abstenciones (Resolución de Sala Plena N.º 002-2019-SERVIR/TSC, 2019).

De otro lado, el artículo 4 de la Ley N.º 27584 establece que en el proceso contencioso administrativo pueden impugnarse tanto los actos administrativos como cualquier otra declaración administrativa, así como las actuaciones relacionadas con el personal al servicio de la administración pública (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27584, aprobado por Decreto Supremo N.º 011-2019-JUS, 2019).

En esa línea, el autor Guzmán (2012) refiere que el hecho de que un acto sea considerado de administración interna no implica que quede excluido de ser cuestionado legalmente; de ahí que el Tribunal Constitucional ha establecido de manera constante que no existen ámbitos de la actuación pública que estén fuera del control jurisdiccional. En consecuencia, el autor considera que un acto de administración interna puede ser recurrido cuando afecta derechos o intereses de una persona, conforme al artículo 148 de la Constitución, el cual no restringe el control únicamente a los actos administrativos.

2.2.1.8 Herramientas de fiscalización del Indecopi.

Si bien el Indecopi cuenta con diferentes herramientas y documentos de acceso público, para los fines de la presente investigación solo se abordan aquellos que resultan pertinentes para el desarrollo del estudio.

A. Políticas.

La política nacional es una política de gobierno que considera tanto el interés general del Estado como las realidades de las diferentes regiones y localidades que integran el país, haciendo necesario implementar mecanismos de coordinación, en atención a la naturaleza de cada política, que resultan trascendentales para definir el sentido de las políticas públicas. En esa línea, conviene resaltar que, a diferencia de la política nacional, la política pública brinda soluciones específicas a lo trazado por la política del Estado (Tassano, 2015).

En otras palabras, la política pública institucional forma parte de la política pública general. De ahí que una política pública institucional sea la estrategia que adopta la entidad como parte de su gestión interna para cumplir sus funciones y competencias.

a. Política Institucional de Fiscalización.

Con Resolución N.º 107-2023-PRE/INDECOPI (2023) se aprueba la Política Institucional de Fiscalización del Indecopi (vigente), más conocida por su sigla PIF, que enmarca el compromiso institucional de incrementar el cumplimiento de las obligaciones de sus administrados, para ello determina doce lineamientos, los cuales están inspirados en las buenas prácticas -reconocidas por los organismos internacionales- y han de ser interpretadas con lo regulado en la Ley N.º 27444.

Aunado a lo anterior, el PIF plantea seis objetivos específicos que deben considerarse para acrecentar el cumplimiento de las disposiciones normativas exigibles a los sujetos fiscalizados.

b. Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030.

La “Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030” aprobada mediante Decreto Supremo 075-2025-PCM (2025), tiene como objetivo general garantizar el ejercicio pleno de los derechos de los consumidores y su empoderamiento en el mercado.

Si bien, Indecopi cuenta con políticas institucionales orientadas a la fiscalización y la protección al consumidor, se advierte que estas presentan un enfoque general y no consideran las particularidades de cada sector económico, como las particularidades del sector inmobiliario.

B. Lineamientos.

El artículo 21 numeral 1, literal c) del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo 123-2018-PCM (2018), define los lineamientos, aunque no de forma expresa, dado que una de las funciones normativas de la Secretaría de Gestión Pública implica emitir resoluciones aprobando, entre otros, lineamientos, los cuales son instrumentos que contienen orientaciones generales sobre alguno de los ámbitos del sistema administrativo y sirven como herramienta de consulta para las entidades públicas bajo su ámbito de aplicación.

En ese sentido, los lineamientos del Indecopi cumplen una función similar, en tanto constituyen documentos oficiales que establecen criterios orientadores para la actuación institucional.

Entre ellos, destacan los “Lineamientos de visitas de inspección” - 2020, aprobados por la Comisión de Defensa de la Libre Competencia, que regulan las actuaciones de inspección en el marco de investigaciones por prácticas anticompetitivas (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2021).

Dicho documento establece parámetros para la realización de visitas de inspección en investigaciones por conductas anticompetitivas. Asimismo, detalla

las facultades de los inspectores, los derechos y obligaciones de los sujetos inspeccionados y precisa normas sobre el tratamiento de la información obtenida.

Indecopi también cuenta con “Lineamientos sobre competencia desleal y publicidad comercial”, aprobados por la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal en 2022 (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2023).

En particular, estos lineamientos establecen criterios que los fiscalizadores del Indecopi deben aplicar para evaluar la legalidad y veracidad de la información difundida en la publicidad comercial. Su propósito es promover un mercado más transparente y justo, protegiendo tanto a consumidores como a competidores frente a comunicaciones que puedan inducir a error o generar confusión.

Asimismo, el Indecopi cuenta con “Lineamientos sobre protección al consumidor” (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2022), los cuales guardan mayor relación con el presente estudio, al abordar principios y criterios generales de protección al consumidor y del derecho a la información. Sin embargo, su contenido presenta un carácter principalmente jurisprudencial e interpretativo, debido a que no desarrolla aspectos vinculados con la fiscalización.

En esa línea, si bien el Indecopi cuenta con lineamientos en materia de libre competencia y competencia desleal que orientan la labor de fiscalización, el único lineamiento relacionado con la protección al consumidor -que resulta de particular interés para este análisis- presenta un enfoque principalmente jurisprudencial. En ese sentido, la institución no parece contar con lineamientos que aborden de manera específica la fiscalización orientativa del derecho a la información en el ámbito inmobiliario.

C. Planes.

El Indecopi cuenta con instrumentos de gestión como el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Anual de Fiscalización.

El PEI es un instrumento que guía la gestión del Indecopi, en armonía con los objetivos del país; en otras palabras, determina lo que la institución busca

conseguir en mediano plazo. En esa línea, a la fecha se cuenta con el PEI 2025–2030, que tiene un plazo de seis años (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2025).

En tanto, el POI Anual detalla de forma específica las acciones concretas que el Indecopi debe desarrollar por área (por ejemplo: atención al usuario, administración, fiscalización, entre otros) en el lapso de un año, a fin de cumplir con los objetivos señalados en el PEI (POI Anual 2025, 2024).

En esa línea, el Plan Anual de Fiscalización pertenece al POI, en la medida que el Indecopi tiene atribuida la función de fiscalizar.

a. Plan Anual de Fiscalizaciones.

El PAF se aprueba anualmente. En 2025, se aprobó mediante Resolución N.º 193-2024-GEG/INDECOPI (2024) para formalizar lineamientos y ordenar las actividades de fiscalización plasmadas en el PIF.

Las actividades de fiscalización se llevan a cabo priorizando sectores de mayor riesgo en las diferentes materias de competencia del Indecopi, con el propósito de que se cumplan las obligaciones exigibles a los administrados, promoviendo el desarrollo económico y, a su vez, el bienestar general (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2024).

D. Guía de Fiscalización.

En el marco de la fiscalización orientativa prevista en la Ley N.º 27444, este tipo de instrumentos adquiere especial relevancia, en tanto permite priorizar acciones preventivas y de acompañamiento antes que únicamente sancionadoras.

En 2023, el Indecopi publicó una guía denominada “Guía sobre fiscalización de promociones con descuentos engañosos”, de carácter informativo y referencial. En ella se recoge la interpretación oficial de disposiciones en materia de competencia desleal y protección al consumidor acordada por los países miembros del Grupo de Trabajo “Publicidad Engañosa y Abusiva” del FIAGC (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2023)

Si bien en este caso la guía cumple principalmente una función interpretativa y orientadora, este tipo de instrumentos también puede servir para establecer criterios operativos, uniformizar actuaciones de fiscalización y brindar pautas prácticas aplicables a sectores específicos.

Sin embargo, a pesar de la existencia de esta guía en materia de promociones con descuentos engañosos, a la fecha no existe una guía de fiscalización específica que aborde el problema de la información engañosa proporcionada por proveedores del sector inmobiliario.

Esta situación evidencia que, pese al desarrollo de instrumentos orientativos en otros ámbitos de protección al consumidor, aún existiría un espacio para la elaboración de lineamientos sectoriales aplicables al mercado inmobiliario, especialmente en lo relacionado con la supervisión de información potencialmente engañosa dirigida a los consumidores.

Asimismo, la ausencia de criterios sectoriales específicos podría generar diferencias en la evaluación de las conductas supervisadas, tanto para los órganos fiscalizadores como para los proveedores inmobiliarios. En ese sentido, una guía especializada también podría servir como herramienta de referencia para promover mayor predictibilidad en la actuación administrativa y facilitar el cumplimiento del deber de información en el mercado inmobiliario.

2.2.1.9 Acciones de fiscalización del Indecopi.

Las acciones remotas o presenciales que se ejercen durante la fiscalización son actuaciones que tienen por finalidad verificar hechos específicos o recabar la información necesaria.

A. Inspecciones.

Según el numeral 2 del artículo 240 de la Ley N.º 27444, la administración pública se encuentra facultada para realizar una serie de acciones en materia de fiscalización, entre las cuales resalta la facultad de realizar inspecciones en el local o bienes de los fiscalizados, con observancia del derecho fundamental de la inviolabilidad de domicilio, regulado en el artículo 2 inciso 9 de la Constitución Política del Perú, siendo que dicha inspección puede realizarse con o sin notificación previa al inspeccionado (D.S. N.º 004-2019-JUS, 2019).

Así también, el Decreto Legislativo 807 (1996), a través de su artículo 2 literal c), señala que el Indecopi tiene la facultad de realizar inspecciones, notificando previamente al inspeccionado o presentándose de forma sorpresiva en su local, para luego proceder a examinar la documentación que ostenta, así como tomar declaraciones de las personas que allí se encuentran, pudiendo incluso tomar copia de la documentación, fotografías o grabaciones que considere necesarias. En dichas inspecciones, dependiendo de la gravedad del caso, puede solicitar el apoyo necesario de la fuerza pública. Asimismo, en el supuesto de que el local se encuentre cerrado, la norma señala que el Indecopi requiere autorización judicial para el descerraje, por lo que debe presentar su solicitud ante el juez, quien tiene el plazo de 24 horas para resolver.

Para el ejercicio de la actividad fiscalizadora, los fiscalizadores deben cumplir los deberes estipulados en el artículo 241 de la Ley N.º 27444 según su Texto Único Ordenado aprobado por D.S. N.º 004-2019-JUS, con responsabilidad y respeto de los derechos de los administrados detallados en el artículo 242 del referido cuerpo normativo, tales como el derecho a la información, a formular observaciones, a realizar grabaciones de la diligencia y a contar con asesoría si lo considera necesario.

B. Interrogatorios.

La Ley N.º 27444 establece, en su artículo 240, numeral 2.2, que la administración pública se encuentra facultada para interrogar a quienes son materia de fiscalización, tales como representantes, asesores, empleados, funcionarios y terceros, cuya citación se realiza conforme a lo regulado en los artículos 69 y 70 de la referida norma (D.S. N.º 004-2019-JUS, 2019).

Resulta factible que el fiscalizador utilice los dispositivos que considere necesarios a fin de generar un registro fidedigno sobre las declaraciones vertidas por las personas interrogadas.

C. Constataciones.

Según el numeral 2.4 del artículo 240 de la Ley N.º 27444, el fiscalizador puede tomar fotografías, realizar impresiones, grabaciones y, en general, utilizar

diversos medios que permitan generar un registro completo y veraz de su acción de fiscalización (Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, 2019).

Al finalizar la diligencia, el fiscalizador debe dejar constancia de lo recabado y verificado en el Acta de Constatación respectiva, considerando el contenido mínimo de los datos detallados en el artículo 244 de la Ley N.º 27444, tales como: identificación de la persona fiscalizada, del representante, fecha y hora de la diligencia, identificación de los fiscalizadores, hechos materia de verificación, observaciones realizadas y firma de los participantes (Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, 2019).

D. Requerimientos.

Los fiscalizadores, durante el desarrollo de la fiscalización, pueden requerir información a los fiscalizados mediante cartas. En esa línea, el artículo 240, numeral 2.1 de la Ley N.º 27444 faculta a la administración a requerir al administrado la presentación de toda la documentación o información que considere necesaria; no obstante, también se establece que, en algunos casos, existe un límite de acceso a la información según lo dispuesto en la Constitución y las leyes específicas (Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, 2019).

A su vez, el literal a) del artículo 2 del Decreto Legislativo 807 (1996) faculta a la Comisión u Oficina del Indecopi a solicitar documentación en relación con el negocio, la estructura y demás aspectos relacionados con el proveedor fiscalizado. Asimismo, el artículo 5 de la referida norma establece que el requerido que incumple lo solicitado o proporciona documentación o información adulterada, falsa o la destruye es sancionado con multa.

2.2.1.10 Tipos de fiscalización del Indecopi.

Las fiscalizaciones, por su forma de conclusión, pueden ser clásicas u orientativas. El artículo 245 de la Ley N.º 27444 menciona ambas fiscalizaciones.

A. Fiscalización clásica.

Según el numeral 1 del artículo 245 de la Ley N.º 27444, las actuaciones de fiscalización pueden concluir con la emisión de una constancia de conformidad o con la recomendación de un inicio de procedimiento administrativo sancionador (Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, 2019).

En esa línea, las formas de conclusión a las que se hace referencia en el numeral 1 del artículo 245 de la Ley N.º 27444 no constituyen, en forma alguna, un acto administrativo. La ejecución de una fiscalización clásica, a diferencia de la fiscalización orientativa, se determina por diversos factores, entre ellos, si los hallazgos revelan que se trata de una persona reincidente o si las desviaciones son graves o insubsanables; además, depende del análisis de costo-beneficio que realiza la entidad fiscalizadora (Morón, 2019).

B. Fiscalización orientativa.

Según el numeral 2 del artículo 245 de la Ley N.º 27444, las entidades procuran realizar fiscalizaciones con finalidad orientativa, esto es, con el fin de identificar el riesgo y poner en conocimiento del administrado, a través de alertas (Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, 2019).

En palabras de Morón (2020), la fiscalización orientativa busca fomentar que los supervisados cumplan voluntariamente con sus obligaciones durante el desarrollo de sus actividades comerciales. Para ello, se adopta un enfoque colaborativo, pedagógico y orientador, que permite identificar riesgos en las actividades sujetas a fiscalización y advertir a los administrados a fin de lograr mejoras en el cumplimiento de sus obligaciones.

2.2.2 Bases teóricas respecto a la variable dependiente: El derecho a la información del consumidor

2.2.2.1 Consumidor final.

La definición de consumidor final ha tenido diversas modificaciones y precisiones a lo largo del tiempo. La primera norma que reguló expresamente este concepto fue el Decreto Legislativo N.º 716 (1991) el cual definía como consumidores a las personas naturales o jurídicas que adquieren bienes o servicios como destinatarios finales (Cavero, 2016).

Luego de ello, mediante la Resolución N.º 101-96/TDC-INDECOPI (1997) se fijó un precedente de observancia obligatoria, a través del cual se indicó que, en armonía con la norma antes mencionada, se consideran consumidores tanto a la persona natural como a la persona jurídica que adquieren bienes o contratan

servicios para fines personales, familiares o sociales, mas no para fines relacionados con la actividad empresarial (Cavero, 2016).

No obstante, este criterio fue modificado en octubre de 2003 por el mismo Tribunal del Indecopi, a través de la Resolución N.º 0422-2003/TDC-INDECOPI, donde se justificó la excepción de considerar a los microempresarios como consumidores, al ser también susceptibles de sufrir situaciones de engaño, debido a la asimetría informativa (Cavero, 2016).

En atención al criterio desarrollado por el Tribunal, el Decreto Legislativo N.º 1045 (2008), modificó el concepto inicial de consumidor final, considerándose, en ese sentido, consumidor a toda persona natural que, de forma diligente, adquiere un bien o servicio y sin fines vinculados a la actividad empresarial o profesional. Asimismo, se consideró expresamente dentro de ese concepto a los microempresarios; no obstante, la definición excluyó a las personas jurídicas, como asociaciones, pese a que estas no realizan actividad empresarial (Cavero, 2016).

Luego de todas las modificaciones señaladas con anterioridad, finalmente a través de la Ley N.º 29571 (2010), actual Código de Protección y Defensa del Consumidor, se define el término consumidor en el artículo IV, numeral 1, estableciéndose que el consumidor final es toda persona natural y jurídica que adquiere un producto o servicio para fines personales, familiares o sociales, mas no para fines relacionados con la actividad empresarial o profesional; sin perjuicio de lo anterior, también se señala expresamente que se considera consumidor final a los microempresarios que se encuentran en evidente situación de asimetría informativa (Cavero, 2016).

2.2.2.2 Proveedor.

Según el artículo IV, numeral 2, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se considera proveedor a toda persona natural o jurídica, sea de derecho público o privado, que con habitualidad procesa y comercializa bienes o brinda servicios a los consumidores a cambio de una suma de dinero. Asimismo, el Código menciona, de forma enunciativa, a quienes se encuentran dentro de esta definición, tales como comerciantes, fabricantes, importadores y prestadores de servicios (Congreso de la República del Perú, 2010).

Respecto de la habitualidad, resulta pertinente precisar que no se considera proveedor a quienes realizan la venta de bienes o servicios de forma ocasional; por ejemplo, si a una persona le dejan por herencia un inmueble y este lo vende, no se considera proveedor al carecer dicha actividad del requisito legal de habitualidad. De ahí que la habitualidad sea necesaria para ser considerado proveedor, en tanto tiene como propósito permanecer en el mercado, ofreciendo bienes y servicios de forma masiva y a la vista de todos (Resolución N.º 2536-2013/SPC-INDECOPI, 2013).

2.2.2.3 Relación de consumo.

Según lo establecido en el artículo IV, numeral 5 de la Ley 29571 (2010) concordante con el artículo III del mismo cuerpo normativo, resulta claro que la definición de relación de consumo va más allá del mero acto de comprar un producto o contratar un servicio a un proveedor, puesto que la relación de consumo también existe en una fase previa a la relación contractual establecida con el proveedor; es decir, existe en una etapa preliminar a la compra de un producto o a la prestación de un servicio.

En esa línea, la relación de consumo no se reduce al mero acto traslativo de un bien o servicio ofertado, sino que incluye otros aspectos complementarios que la hacen sobresalir frente a otros elementos, siendo estos los que finalmente determinan la elección del consumidor. En ese sentido, si un consumidor es detenido al interior del establecimiento del proveedor, pese a no haber comprado producto alguno, de igual manera se considera consumidor, en tanto está expuesto a las ofertas comerciales del proveedor (Resolución N.º 342-2014/SPC-INDECOPI, 2014).

2.2.2.4 Proveedor inmobiliario.

Se considera proveedor inmobiliario a la persona natural o jurídica que realiza la venta de inmuebles en el ámbito comercial, de forma habitual. No obstante, resulta pertinente precisar que no toda persona es reconocida como proveedor inmobiliario. Esto último se desprende, en tanto que, una persona puede comprar a otra un inmueble conforme a las normas del Código Civil, en lo pertinente a la compraventa (inmueble futuro, inmueble terminado) y a las cláusulas

del contrato; sin embargo, cuando se compra a un proveedor inmobiliario, además de la protección brindada por la Constitución Política del Perú y el referido Código Civil, la transacción se encuentra protegida de manera adicional por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuyo objeto es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, desincentivando malas prácticas de los proveedores y resguardando sus derechos, dotándolos de mecanismos para hacerlos valer (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2024).

2.2.2.5 Derecho a la información.

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú (1993) establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando, entre otros aspectos, su derecho a la información sobre los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

En ese sentido, el derecho a la información se erige como un pilar esencial del sistema de protección al consumidor, al permitir que las personas adopten decisiones libres y conscientes, asegurando así el equilibrio entre proveedores y consumidores.

En ese contexto, el artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor reconoce diferentes derechos a los consumidores; entre ellos, se encuentra el derecho a recibir información veraz, suficiente y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, a fin de tomar decisiones de consumo adecuadas (Ley 29571, 2010).

Asimismo, el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor desarrolla el derecho a la información reconocido en el artículo 1. En ese sentido, precisa los alcances de este derecho, estableciendo que el consumidor debe recibir información oportuna, fácilmente comprensible y que permita una decisión de consumo informada (Ley 29571, 2010).

Al respecto, Maraví (2013) señala que los proveedores suelen contar con mejor información que los consumidores debido a su participación en el mercado, lo que se conoce como asimetría informativa. En consecuencia, precisa que el proveedor debe ofrecer toda la información necesaria para que el consumidor pueda

decidir y usar adecuadamente el bien o servicio, puesto que los problemas de información surgen cuando el proveedor omite datos relevantes o entrega información defectuosa al consumidor.

En el caso del sector inmobiliario, este derecho adquiere especial relevancia, ya que el artículo 76 del Código de Protección y Defensa del Consumidor regula de manera específica la obligación de los proveedores de productos y servicios inmobiliarios de brindar información sobre las características del inmueble que se oferta, tales como el área, los materiales empleados, las autorizaciones municipales, el proceso de titulación, la habilitación urbana y demás documentos registrales (Ley 29571, 2010)

De esta manera, el artículo garantiza que el consumidor pueda tomar decisiones informadas en los actos de compraventa inmobiliaria.

2.2.2.6 Información esencial antes del proceso de compra.

La información que debe proporcionarse en una etapa previa al proceso de compra se encuentra regulada en los artículos 76 y 77 de la Ley 29571 (2010).

La guía informativa del Indecopi denominada “Guía sobre productos y servicios inmobiliarios”, en base a lo regulado en los artículos 76 y 77 de la Ley 29571 (2010) detalla la información mínima que el proveedor inmobiliario debe proporcionar a los consumidores en una fase previa al proceso de compra de un bien inmueble, de la siguiente manera: información sobre el proveedor, información sobre el inmueble, información relacionada con la operación de compraventa y otra información relevante (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2024).

De acuerdo con Carbonell (2021), el inciso 2 del artículo 77 de la Ley 29571 (2010) establece que los proveedores deben contar con mecanismos que garanticen la entrega de información previa y gratuita al consumidor antes de la suscripción del contrato. El autor sostiene que esta obligación implica brindar al consumidor datos claros y suficientes sobre el bien ofrecido, de modo que pueda tomar una decisión informada.

En esa línea, Carbonell (2021) destaca que la información previa resulta esencial para la decisión del consumidor, pues si el proveedor no la facilita, el

acceso a ella se vuelve difícil y costoso, lo que genera un obstáculo para ejercer el derecho a estar informado. Por esta razón, el proveedor debe ofrecerla de manera clara, oportuna y gratuita.

Del mismo modo, el inciso 3 del artículo 77 señala que, cuando el proveedor ofrece directamente el financiamiento del precio de venta o de una parte de este, tiene la obligación de brindar información previa y detallada sobre las condiciones del crédito; en ese sentido, dicha información debe constar en una hoja resumen firmada tanto por el proveedor como por el consumidor, a fin de asegurar la claridad y transparencia en la operación financiera. Cuando el precio de venta del inmueble (o una parte de este) es financiado por una entidad financiera, corresponde a dicha entidad proporcionar al consumidor todas las condiciones del crédito, conforme a lo establecido por el Código de Protección al Consumidor y las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Carbonell, 2021).

Según jurisprudencia del Indecopi, el deber de información del proveedor comprende la comunicación de todos los aspectos relevantes que puedan incidir en la decisión de consumo, como la existencia de gravámenes o servidumbres que afecten el uso del bien. Así, en la Resolución N.º 1697-2014/SPC-INDECOPI, se confirma la sanción a un proveedor por no informar sobre la servidumbre de paso constituida en las áreas comunes del inmueble ofrecido (Resolución 1697 - 2014/SPC-INDECOPI, 2014).

Por último, en el ámbito de los servicios básicos vinculados a proyectos inmobiliarios, resulta esencial que el consumidor conozca con claridad las condiciones en que estos se prestan. En ese sentido, la Resolución 2283-2019/SPC-INDECOPI (2019) analiza un caso en el que la empresa Menorca es responsabilizada por no informar de manera adecuada que el servicio de agua y desagüe no sería inicialmente brindado por Sedapal, como podría razonablemente esperar el consumidor. Si bien dicho servicio finalmente es asumido por la entidad prestadora, la omisión de indicar que, de forma temporal, Menorca se encarga de proveerlo constituye falta de información relevante sobre las condiciones reales del servicio.

En este caso, la responsabilidad no radica en la ausencia definitiva del servicio, sino en omitir información relevante que afecta las expectativas razonables del consumidor respecto a su fuente de suministro.

2.2.2.7 Bien inmueble futuro de primer uso.

El bien futuro es aquella cosa inexistente al momento de la contratación, pero que puede llegar a existir (Badenes, 1979).

En esa línea, se trae a colación lo estipulado en el artículo 1534 del Código Civil, que versa sobre la compraventa de bien futuro, donde se reconoce la validez de la contratación sobre un bien futuro; no obstante, se señala que su eficacia se encuentra sujeta a la existencia del bien (condición suspensiva), siendo, para el presente caso, la existencia del inmueble (Decreto Legislativo 295, 1984)

En ese sentido, la denominación de “bien inmueble futuro de primer uso” hace referencia a un bien inmueble que, si bien no existe físicamente al momento de la contratación -por ejemplo, una casa que, pese a que no se encuentra construida, se planea o se proyecta construir sobre un terreno-, es usado por primera vez para la función para la que es creado (uso residencial) una vez entregado el inmueble.

2.2.2.8 Promotoras inmobiliarias.

El artículo 5 de la Ley 29203 (2008) define al promotor inmobiliario como aquella persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, que despliega acciones como administrar, promover, habilitar y comercializar las unidades inmobiliarias.

Asimismo, el Decreto Supremo 006-2016-VIVIENDA (2016) que reglamenta la referida ley, establece que la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias (en adelante, la Central) se encuentra a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, quien se encarga de conducirla y administrarla a través de la Dirección General de Políticas y Regulación en Vivienda y Urbanismo, más conocida por sus siglas DGPRVU, con la que desarrolla las siguientes funciones: recopila, valida, actualiza, almacena y custodia la información brindada por las Entidades Informativas (como Indecopi, Fondo MIVIVIENDA S.A., Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de

Pensiones (SBS), Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), etc.), así como evalúa los pedidos de rectificación y aclaración presentados por las entidades informantes, los promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras del mismo rubro y, de ser el caso, efectúa las rectificaciones correspondientes.

La necesidad de la aprobación del reglamento en cuestión radica en la implementación de la Central, la cual brinda información gratuita a consumidores y público en general sobre antecedentes, actividades y sanciones de los promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias, facilitando el acceso a dicha información, que resulta relevante para quienes se encuentran interesados en celebrar una transacción comercial que tiene por objeto unidades inmobiliarias (Decreto Supremo 006-2016-VIVIENDA, 2016).

El Decreto Supremo 006-2017-VIVIENDA (2017), a través del artículo 4, numeral 1, define al promotor inmobiliario, como aquella persona natural o jurídica que puede ejecutar la obra directamente o a través de terceros por contrato, desplegando acciones de administración, promoción, habilitación y comercialización sobre un proyecto y/o edificación.

2.2.2.9 Empresas constructoras de unidades inmobiliarias.

El Decreto Supremo 006-2016-VIVIENDA (2016) a través de su artículo 3, literal c), define a la Empresa Constructora de Unidades Inmobiliarias como aquella persona natural o jurídica, sea de naturaleza pública o privada, que puede construir viviendas u otros inmuebles con sus propios recursos o mediante la contratación de otras empresas, en concreto, para la ejecución de unidades inmobiliarias de forma directa o a través de contrato con terceros.

En esa línea, se afirma que se trata de empresas que construyen viviendas, edificios, condominios, entre otros, que pueden ser vendidos, alquilados o destinados a usos institucionales. La construcción de estas unidades puede estar a cargo de empresas del Estado para fines públicos (por ejemplo, la Empresa Nacional de Edificaciones – ENACE, hoy liquidada; o programas especiales del

Estado, como proyectos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento) o a cargo de empresas del sector privado con fines comerciales (por ejemplo, la empresa Los Portales).

2.2.2.10 Productos y servicios inmobiliarios.

Conforme a los numerales 3 y 4 del artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571, 2010), se define el producto como cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial y de cualquier procedencia, mientras que el servicio comprende cualquier actividad que se ofrece en el mercado a favor del consumidor.

Esta distinción normativa permite entender que, en el sector inmobiliario, el producto está constituido por el bien inmueble objeto de comercialización, mientras que el servicio inmobiliario está constituido por las actividades complementarias que el proveedor realiza para comercializarlo, como información, asesoría, gestión contractual y postventa (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2024).

De acuerdo con el análisis de Iparraguirre (2014), el mercado inmobiliario presenta una dualidad: el producto consiste en el bien inmueble ofrecido (lotes o edificaciones), mientras que el servicio comprende las acciones informativas, contractuales y de postventa que el proveedor debe ejecutar frente al consumidor.

2.2.2.11 Predio.

Según el Reglamento Nacional de Edificaciones, un predio constituye cualquier unidad inmobiliaria independiente, ya sea un terreno, lote, vivienda, departamento, oficina, local comercial o cualquier espacio delimitado que puede identificarse claramente (Ministerio de Vivienda, 2021).

El Decreto Supremo 005-2018-JUS (2018) establece, en el literal s) del artículo 3, que el predio es una superficie delimitada por un perímetro poligonal continuo y cerrado. Su extensión comprende tanto el subsuelo como el sobresuelo dentro de los límites verticales de dicho perímetro, excluyéndose de esta definición los recursos naturales, yacimientos, restos arqueológicos u otros bienes que se rigen por legislaciones especiales.

A. Clasificación de los predios.

Según la Ley 28294 y su reglamento aprobado por el Decreto Supremo 005-2006-JUS (2006), los predios se clasifican en urbanos y rurales: los primeros corresponden a predios habilitados para el área urbana o incluidos en el Plan de Acondicionamiento Territorial municipal (en tanto son aprobados por dicha entidad); los segundos son los ubicados fuera de estas zonas urbanas.

2.2.2.12 Habilitación urbana.

La habilitación urbana es el proceso mediante el cual un terreno rústico o eriazos se transforma en urbano a través de la ejecución de obras de infraestructura básica, que comprenden la accesibilidad (como vías y veredas), los sistemas de saneamiento, la distribución de energía eléctrica y la iluminación pública. Asimismo, de manera complementaria, puede incorporar redes para gas y comunicaciones. Este proceso también implica la generación de aportes obligatorios y gratuitos destinados a espacios de recreación pública y a servicios comunitarios, como educación y otros fines, que constituyen bienes de dominio público e inscribibles en el Registro de Predios (Ministerio de Vivienda, 2021).

Según Ortiz (2017), se trata de un procedimiento administrativo que requiere presentar una solicitud cumpliendo requisitos ante la municipalidad distrital correspondiente. Este proceso concluye con la emisión de una licencia de habilitación urbana, que puede otorgarse de manera automática por silencio administrativo o tras una evaluación previa.

Para la aprobación de este acto administrativo, se debe considerar la Ley 29090 (2007) y sus modificatorias, así como el Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación aprobado mediante el Decreto Supremo 029-2019-VIVIENDA (2021). Además, se debe tener en cuenta el Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE), aprobado por el Decreto Supremo 011-2006-VIVIENDA (2006) y sus modificatorias, junto con los planes de desarrollo urbano y la zonificación aprobada por ordenanza en la municipalidad correspondiente (Ortiz, 2017).

Ortiz (2017) también señala que la habilitación urbana genera diversos efectos jurídicos y urbanísticos. En primer lugar, implica la modificación en la

condición del suelo al adquirir carácter urbano. En el ámbito registral, este proceso supone la actualización de la partida matriz y la creación de nuevas partidas independientes para los lotes resultantes, conforme al proyecto de habilitación aprobado. Asimismo, permite la independización de lotes, la cual se realiza siguiendo el plano de lotización, las características del área urbana y los parámetros establecidos para el tipo de habilitación correspondiente (residencial -baja, media, multifamiliar-), que definen el tamaño y configuración de los lotes; en contraste, los predios ubicados en suelo rústico no pueden fraccionarse por debajo de una hectárea, debido a que su naturaleza aún no se transforma a suelo urbano. La habilitación urbana también provoca un impacto económico, ya que la conversión del suelo rural a urbano incrementa significativamente su valor comercial. Finalmente, la habilitación urbana constituye un paso previo indispensable para obtener la licencia de edificación, dado que solo un terreno con condición urbana permite ejercer plenamente el derecho a construir.

2.2.2.13 Licencia de edificación.

Según Castro (2000) se trata del permiso otorgado por la autoridad competente para realizar edificaciones en un predio previamente habilitado.

En este sentido, el artículo 3, numeral 2, literales b) y c) del Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación Decreto Supremo 029-2019-VIVIENDA (2021), establece que la licencia de edificación tiene una vigencia de treinta y seis meses desde su emisión y debe ser notificada dentro de los tres días hábiles de emitida. Esta licencia puede ser prorrogada una sola vez por doce meses calendario, siempre que la solicitud se presente dentro de los 30 días calendario previos a su vencimiento. Para su obtención, el predio debe contar al menos con un proyecto de habilitación urbana aprobado, y para ejecutar la edificación, la habilitación urbana debe estar recepcionada, excepto en los casos de construcción simultánea con el proyecto de habilitación urbana.

2.2.2.14 Declaratoria de fábrica.

La declaratoria de fábrica constituye el acto mediante el cual se registra en el Registro de Predios la existencia de una edificación, incorporando sus características físicas y técnicas. A través de esta inscripción, la construcción

adquiere reconocimiento legal como parte integrante del inmueble. Este procedimiento no solo formaliza la obra ante la autoridad registral, sino que también incrementa su valor patrimonial y facilita su transferencia. En el caso de edificaciones con unidades independientes, como departamentos, la inscripción de la declaratoria de fábrica permite su independización registral (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos [Sunarp], 2018).

En esa línea, la declaratoria de fábrica puede solicitarse en diversas situaciones relacionadas con la construcción de un inmueble. En primer lugar, cuando se realiza una nueva construcción sobre un terreno previamente sin edificar, es decir, cuando la obra se encuentra finalizada y lista para ser registrada. En segundo lugar, aplica en el caso de ampliaciones, como la adición de un nuevo piso a una construcción existente. Finalmente, también procede para remodelaciones, que incluyen cambios o modificaciones en la estructura original de la edificación (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos [Sunarp], 2024)

Las construcciones finalizadas hasta el 31 de diciembre de 2018 podían inscribirse como declaratoria de fábrica ante la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos [Sunarp] mediante el procedimiento de regularización establecido en la Ley 27157 (1999), modificada por la Ley 30830 (Ley 30830, 2018). Entre los requisitos principales se encuentran: llenar y firmar la solicitud de inscripción de título y presentar el formulario registral (FOR) aprobado por Superintendencia Nacional de los Registros Públicos [Sunarp], debidamente firmado por los propietarios y por el verificador responsable, con firmas certificadas ante notario (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos [Sunarp], 2024)

2.2.2.15 Saneamiento.

Meneses (2021) conceptualiza el saneamiento de predios como el procedimiento mediante el cual se corrigen o se disminuyen los posibles vicios o problemas que un predio puede presentar, abarcando sus cuatro dimensiones básicas: legal, técnica, urbanística y social. Este procedimiento busca proteger y garantizar el derecho de propiedad del propietario o de la persona autorizada para

ejercerlo; al mismo tiempo, incrementa el valor del predio y promueve un uso adecuado y sostenible en el tiempo.

En esa línea, según el artículo 2, numeral 2 de la sección preliminar del Decreto Supremo 035-2006-VIVIENDA (2006), el saneamiento de titulación es el trámite mediante el cual se busca obtener el reconocimiento formal de la propiedad de un terreno donde existe una construcción que requiere regularización, con el objetivo de que dicho predio pueda ser inscrito adecuadamente en el registro de propiedad. Este procedimiento incluye los trámites para reconocer la propiedad por prescripción adquisitiva o para la formación de títulos supletorios (Ministerio de Vivienda, 2006).

Así también, en el artículo 4 del Decreto Supremo 035-2006-VIVIENDA (2006), establece que la regularización es el trámite mediante el cual se busca obtener el reconocimiento legal e inscripción de edificaciones existentes en diferentes contextos: predios urbanos, terrenos con proyectos de habilitación urbana aprobados con construcción simultánea o predios que, aunque inscritos como rústicos en el Registro de Predios, son considerados urbanos por la municipalidad correspondiente. Este proceso puede incluir, cuando corresponda, el saneamiento de titulación, la inscripción del reglamento interno, la constitución de la junta de propietarios y la independización de unidades de propiedad exclusiva. La formalización del trámite se realiza mediante la declaración contenida en el Formulario Registral (FOR), que debe ser suscrita por el propietario, autorizada por un verificador responsable y certificada por notario.

2.2.2.16 Reglamento interno de la junta de propietarios.

De acuerdo con Castro (2020), una persona que habita en un departamento debe revisar los títulos de propiedad, ya que estos se encuentran vinculados con la futura convivencia con los demás vecinos. Por ello, resulta fundamental considerar el reglamento interno, pues constituye la base para asegurar relaciones armónicas dentro de la comunidad. Asimismo, refiere que es importante recordar que la junta de propietarios constituye la instancia máxima de decisión, en la cual se discuten y se aprueban diversas propuestas; de hecho, resalta que, mediante el voto de la mayoría, es posible introducir modificaciones al reglamento interno.

Según Meneses (2015), el reglamento interno constituye un acto jurídico mediante el cual se establece el régimen de propiedad exclusiva y de propiedad común, y mediante el cual las edificaciones quedan sujetas a las disposiciones de la Ley 27157 (1999).

En concordancia con lo establecido en el artículo 39 de la Ley 27157 (1999), las unidades inmobiliarias que comparten bienes comunes y que pertenecen a propietarios distintos deben contar obligatoriamente con un Reglamento Interno, el cual puede ser elaborado o aprobado por el promotor o constructor, o bien por los propios propietarios, siempre que obtenga el voto favorable de más del 50 % de los porcentajes de participación.

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 27157 (1999), los propietarios pueden optar por uno de dos regímenes: propiedad exclusiva y propiedad común, o independización y copropiedad. La elección realizada debe registrarse en el Formulario Único Oficial y, posteriormente, inscribirse en el Registro Público correspondiente.

El artículo 46 de la Ley 27157 (1999) dispone que, en el Registro Público correspondiente, se deben archivar los planos de la edificación, incluyendo la distribución arquitectónica, y se deben inscribir las áreas y linderos perimétricos. Además, se registran la declaratoria de fábrica, el Reglamento Interno y la Junta de Propietarios. Una vez inscrito el Reglamento Interno, las secciones del inmueble se independizan según lo establecido por la normativa vigente.

2.2.2.17 Condición sismorresistente del inmueble.

La Norma Técnica E.030 – Diseño Sismorresistente, vigente en virtud de la Resolución Ministerial 043-2019-VIVIENDA (2019), mantiene inalterados los artículos que serán citados, los cuales conservan el mismo contenido que el aprobado mediante la Resolución Ministerial 355-2018-VIVIENDA (2018). En esa línea, en dicha norma se establecen los requisitos mínimos que deben cumplir las edificaciones para garantizar su comportamiento frente a sismos (art. 1.1) cuya aplicación es obligatoria en todo el territorio nacional (art. 2.1). Aunado a lo anterior, en la sección de Filosofía del Diseño, la norma indica que el diseño

sismorresistente debe procurar proteger la vida humana, mantener la continuidad de los servicios básicos y reducir al mínimo los daños a la propiedad (art. 3.1).

Para verificar la condición sismorresistente de un inmueble, el consumidor puede solicitar al proveedor diversos documentos técnicos que respalden el cumplimiento de la Norma E.030 – Diseño Sismorresistente. En el caso de terrenos sin edificar, puede solicitar la documentación que permita evaluar la viabilidad de construir edificaciones seguras frente a sismos.

2.2.2.18 Programa Techo Propio.

El programa Techo Propio es una política social dirigida a familias con ingresos mensuales que no exceden los S/ 3,715 para compra y S/ 2,706 en construcción o mejora de su vivienda, garantizando que estas cuenten con servicios básicos como luz, agua y desagüe (Fondo Mivivienda, 2025). Su principal beneficio es el Bono Familiar Habitacional (BFH), un subsidio directo otorgado por el Estado de manera gratuita, como reconocimiento al esfuerzo de ahorro de la familia, que no requiere devolución. El valor del BFH varía según la modalidad a la que se postula: para la compra de vivienda, el bono alcanza S/ 46,545, mientras que para construir es S/ 32,100 y para mejorarla es S/ 12,305 (Fondo Mivivienda, 2025).

De acuerdo con la Resolución Ministerial 104-2025-VIVIENDA (2025) y el Decreto Supremo 007-2025-VIVIENDA (2025), los valores máximos de las Viviendas de Interés Social (VIS), del BFH y los montos mínimos y máximos de ahorro se establecen dependiendo del tipo de VIS y su ubicación, considerando tanto VIS en lote unifamiliar como en edificio multifamiliar o conjunto residencial. Por ejemplo, para VIS priorizadas en lote unifamiliar, el valor de la vivienda puede ser hasta S/ 60,000, con un BFH de 10.6 UIT (equivalente a S/ 56,710) y un ahorro mínimo de 1 % a 3 % del valor de la VIS; mientras que, para VIS en edificio multifamiliar, el BFH es de 9.7 UIT (S/ 51,895) (Fondo Mivivienda, 2025). Estos montos reflejan la intención del programa de adaptar el subsidio a diferentes formatos de vivienda y necesidades de las familias beneficiarias.

El programa también regula el otorgamiento del código de Registro de Proyectos para proyectos de VIS, estableciendo criterios claros según el área de la vivienda y su avance en trámites administrativos, tales como anteproyecto en

consulta, licencia de habilitación urbana o de edificación, o expediente ingresado ante la autoridad competente. Esta regulación asegura que los proyectos cumplan con estándares técnicos y legales requeridos antes de recibir el BFH, garantizando la formalidad de la construcción y la protección del derecho a una vivienda digna (Fondo Mivivienda, 2025).

En conclusión, el programa Techo Propio se configura como un instrumento jurídico y social que permite a las familias de bajos recursos acceder a una vivienda digna, combinando incentivos económicos estatales, lineamientos técnicos y normas legales que regulan su ejecución. Su estructura busca garantizar la corresponsabilidad de los beneficiarios a través del ahorro previo, al mismo tiempo que asegura la intervención del Estado para cumplir estándares de habitabilidad y promover un acceso equitativo a los subsidios.

2.2.2.19 Crédito Mivivienda.

La información presentada a continuación corresponde a la edición de octubre de 2025 de la Revista MiVivienda (Fondo Mivivienda, 2025) y refleja la oferta actualizada de proyectos que pueden ser financiados a través del Crédito Mivivienda (CMV). Este programa del Fondo Mivivienda (FMV) tiene como finalidad facilitar la adquisición, construcción y mejoramiento de viviendas, otorgando condiciones preferenciales a los usuarios y promoviendo el acceso a la vivienda formal en el país.

Uno de los principales beneficios del CMV es el Bono del Buen Pagador (BBP), un apoyo económico que permite aumentar la cuota inicial y reducir el monto a financiar, aplicable a viviendas con precios que van desde S/ 68,800 hasta S/ 488,800. El BBP tradicional, no reembolsable, puede alcanzar S/ 27,400, dependiendo de condiciones de la vivienda y del solicitante (Fondo Mivivienda, 2025).

Con el objetivo de apoyar a la población más vulnerable, el FMV incorpora al CMV un Bono Integrador adicional de S/ 3,600, que se suma a los BBP vigentes. Este beneficio está destinado a personas que cumplen con los siguientes criterios: ingresos de hasta S/ 4,746; adultos mayores de 60 años; personas con discapacidad (presentando el carnet del Conadis); peruanos emigrantes retornados (presentando

tarjeta emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores); y personas desplazadas por el terrorismo (certificación emitida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos). En esa línea, si se cumplen estos requisitos, junto con los exigidos por el CMV, el BBP puede alcanzar hasta S/ 31,000 para viviendas tradicionales y S/ 37,300 para viviendas sostenibles (Fondo Mivivienda, 2025).

Para acceder al CMV y a todos los bonos disponibles, los solicitantes también deben cumplir con requisitos generales del crédito hipotecario, tales como: ser mayor de edad; ser evaluado por una institución financiera; contar con una cuota inicial mínima del 7.5 % del valor de la vivienda; no poseer otra vivienda registrada en los Registros Públicos a nivel nacional; y no haber recibido previamente apoyo habitacional del Estado (Fondo Mivivienda, 2025).

2.2.2.20 Portal Mira a quién le compras.

El Indecopi implementa la plataforma “Mira a quién le compras” como una herramienta accesible para que los consumidores puedan verificar si una empresa ha sido sancionada por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor. A través de este servicio, se pueden consultar sanciones firmes impuestas desde 2011 (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2021).

En la plataforma, el usuario puede realizar una búsqueda por nombre comercial, razón social o RUC, y también puede utilizar una búsqueda avanzada para filtrar por año y número de resolución, sector económico, entre otros criterios. La información sobre cada sanción permanece visible por un plazo de cuatro años desde la resolución final del procedimiento (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2021). Esta limitación temporal contribuye a mantener la base de datos actualizada, evitando que sanciones antiguas saturen la plataforma y asegurando que el usuario tenga acceso a datos relativamente recientes.

Además, la plataforma ofrece un ranking público que agrupa a los proveedores y sectores más sancionados por el Indecopi, lo cual permite analizar la distribución de infracciones según el rubro (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2021).

Según ese ranking, el sector “Construcción e inmobiliarios” ocupa el segundo puesto en número de sanciones, con 2,954 sanciones y un monto acumulado de 6,859.81 UIT (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2025).

Este posicionamiento revela un riesgo relevante para los consumidores, en tanto no solo existe una alta frecuencia de infracciones en este sector, sino también un volumen muy grande de multas económicas a varias empresas constructoras e inmobiliarias.

2.3 Teorías aplicables al tema de la investigación

2.3.1 Teoría del poder de policía administrativa

Según Morón (2020), la labor de vigilancia policial guarda una relación inherente con la actuación de las autoridades frente a los particulares, en tanto implica supervisar la legalidad de sus comportamientos, dado que esta actividad se vincula estrechamente con la prevención o combate delitos que pueden ser perseguidos de oficio.

En palabras de Rebollo et al. (2017), la fiscalización administrativa constituye una expresión concreta del poder de policía.

En esa línea, Sánchez (2019) señala que la fiscalización actúa como un mecanismo que conecta dos ámbitos separados (el de la administración y el de los administrados), reduciendo la asimetría entre ambos a través del intercambio de información, orientación y educación. Su propósito no es solo sancionar, sino principalmente acompañar al administrado en la comprensión y cumplimiento de sus obligaciones, promoviendo un estado de legalidad y reduciendo la reincidencia en infracciones.

2.3.2 Teoría de la relación de consumo

El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que la relación de consumo es la relación por la cual un consumidor adquiere determinado producto o servicio a cambio de una retribución económica. En ese sentido, de una simple lectura se evidencia que dicho concepto es equivalente a la definición de relación contractual, lo que resulta limitante, dado que la relación de consumo tiene un carácter más complejo (Durand, 2023).

Las relaciones de consumo amparadas por el Código no solo comprenden relaciones onerosas, sino también aquellas que se realizan a título gratuito con el objeto de incentivar el consumo en los consumidores, como ocurre, por ejemplo, cuando se ofrece, a través de un anuncio publicitario, un regalo inmobiliario con determinadas características; no obstante, al momento de la entrega de dicho inmueble, el consumidor advierte que el bien no se encuentra acorde con las características ofrecidas, en cuyo caso tiene expedito su derecho para reclamar (Durand, 2023).

En esa línea, puede ocurrir que el consumidor no realice la compra del bien publicitado; no obstante, la obligación del proveedor de contar con una serie de componentes se mantiene, en tanto subsiste su relación con el mercado, donde se encuentran potenciales consumidores que pueden vincularse con él en cualquier momento (Durand, 2023).

Dicha obligación obedece a tres componentes: la calidad del producto y servicio ofrecido; que lo ofrecido no conlleve peligro en su uso normal; y la correspondencia de lo que se ofrece con lo que se recibe (Durand, 2023)

2.4 Definición de principales conceptos

2.4.1 Fiscalización

La fiscalización es la potestad administrativa de comprobación mediante la cual la Administración verifica si la conducta de los administrados se ajusta a las obligaciones, prohibiciones y límites previstos por el ordenamiento jurídico, con una finalidad de control, prevención de riesgos y tutela de bienes jurídicos protegidos (Sánchez, 2020).

Su sustento normativo se encuentra en el artículo 239 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, que define la actividad de fiscalización como el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones exigibles a los administrados.

2.4.2 Fiscalización orientativa

La fiscalización orientativa es una modalidad de intervención administrativa de carácter preventivo y pedagógico que busca identificar riesgos de

incumplimiento y advertir al administrado sobre las observaciones detectadas para promover su corrección oportuna sin priorizar de inicio una respuesta sancionadora. (Morón, 2020).

Su respaldo normativo se ubica en el artículo 245 numeral 2 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, que dispone que las entidades procuren realizar algunas fiscalizaciones con finalidad orientativa, así como en la Política Institucional de Fiscalización del Indecopi aprobada por Resolución N.º 107-2023-PRE/INDECOPI, que prioriza el cumplimiento normativo, el enfoque de riesgo y la orientación al administrado.

2.4.3 Fiscalización del Indecopi

Según Sánchez (2020), la fiscalización del Indecopi es la actividad administrativa de verificación que desarrolla esta entidad dentro de sus competencias legales para comprobar si los agentes del mercado cumplen las normas de protección al consumidor, competencia desleal, libre competencia, propiedad intelectual y demás materias asignadas por ley.

Su base normativa se encuentra principalmente en el Decreto Legislativo N.º 1033, que regula la naturaleza y funciones del Indecopi, en el Decreto Legislativo N.º 807, que reconoce facultades de investigación e inspección a sus órganos competentes, y en el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi aprobado por Resolución N.º 000063-2021-PRE/INDECOPI.

2.4.4 Indecopi

Para Gamarra (2025), el Indecopi es el organismo público especializado del Estado peruano encargado de proteger los derechos de los consumidores, defender la libre y leal competencia y tutelar la propiedad intelectual, cumpliendo además funciones preventivas, resolutivas y fiscalizadoras para contribuir al adecuado funcionamiento del mercado.

Normativamente, el artículo 1 del Decreto Legislativo N.º 1033 establece que el Indecopi es un organismo público especializado con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

2.4.5 Guía de Fiscalización Orientativa

A partir de Morón (2020), la guía de fiscalización orientativa es un instrumento técnico de actuación que sistematiza criterios, pautas y estándares operativos para que la actividad fiscalizadora se desarrolle de forma preventiva, uniforme y predecible, facilitando la detección temprana de riesgos y la emisión de alertas o recomendaciones de mejora.

Su justificación normativa deriva del artículo 245 numeral 245.2 de la Ley N.º 27444, según su Texto Único Ordenado aprobado por D.S. N.º 004-2019-JUS y de la Política Institucional de Fiscalización del Indecopi aprobada por Resolución N.º 107-2023-PRE/INDECOPI, aunque no se advierte una guía sectorial vigente de fiscalización orientativa específicamente diseñada para el mercado inmobiliario.

2.4.6 Sector inmobiliario

Según Riquelme et al. (2024), el sector inmobiliario comprende el conjunto de actividades económicas y jurídicas vinculadas con la promoción, habilitación, construcción, comercialización, transferencia y oferta de bienes inmuebles, dentro de un mercado en el que confluyen deberes de información, exigencias urbanísticas y protección al consumidor.

Su tratamiento normativo se observa en el Capítulo IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que regulan la información que debe brindarse en la comercialización de productos y servicios inmobiliarios.

2.4.7 Derecho a la información

Para García (2025), el derecho a la información del consumidor es la facultad que garantiza el acceso a información veraz, suficiente, comprensible, oportuna y accesible sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado para que puedan adoptar decisiones de consumo libres, conscientes y razonables.

Su fundamento jurídico se encuentra en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en los artículos 1 y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los cuales reconocen el derecho del consumidor a recibir información relevante y obligan al proveedor a suministrarla de manera clara y suficiente, reforzándose esta exigencia en materia inmobiliaria mediante los artículos 76 y 77 del mismo Código.

2.4.8 Consumidor

Según Tambussi (2025), consumidor es la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un producto o servicio como destinatario final y en un ámbito ajeno a una finalidad empresarial o profesional, ocupando por ello una posición merecedora de tutela especial dentro del mercado.

Su definición normativa está contenida en el artículo IV numeral 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que incluye también a los microempresarios cuando evidencien una situación de asimetría informativa respecto de productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

2.4.9 Proveedor inmobiliario

El proveedor inmobiliario es la persona natural o jurídica que, con habitualidad y fin de permanencia en el mercado, ofrece, promociona, comercializa o presta servicios vinculados con inmuebles destinados a consumidores, asumiendo deberes especiales de información, idoneidad y buena fe (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2024).

Su construcción normativa se desprende del artículo IV numeral 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que define al proveedor, y de los artículos 76 y 77 del mismo cuerpo legal, que establecen obligaciones específicas para los proveedores de productos y servicios inmobiliarios respecto de la información que deben brindar antes de la contratación.

2.4.10 Asimetría informativa

La asimetría informativa es la situación de desequilibrio en la que el proveedor dispone de mayor o mejor información que el consumidor acerca del bien o servicio ofrecido, lo que puede afectar la libertad de elección y facilitar prácticas engañosas o decisiones de consumo defectuosamente formadas (Salas, 2010).

Su reconocimiento normativo es expreso en el Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece como finalidad de la protección al consumidor la corrección de la asimetría informativa en el mercado y vincula dicha finalidad con el deber legal del proveedor de suministrar información relevante, veraz y suficiente conforme al artículo 2 del mismo Código.

2.4.11 Mercado

El mercado es el espacio jurídico y económico en el que interactúan oferentes y demandantes para el intercambio de bienes y servicios bajo reglas de competencia, información y contratación, constituyendo el ámbito donde se proyectan la libertad de empresa y la tutela estatal del consumidor (Moya, 2015).

Su base normativa se encuentra en los artículos 58, 59, 61 y 65 de la Constitución Política del Perú, que reconocen la economía social de mercado, la libertad de empresa, la vigilancia estatal de la libre competencia y la defensa de los consumidores, y se complementa con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que orienta la intervención estatal a corregir distorsiones y malas prácticas dentro del mercado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Variables y su operacionalización

3.1.1 *Identificación de la variable independiente*

X. Guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario

3.1.1.1 Dimensiones e indicadores.

X1. Políticas para la fiscalización orientativa.

Indicadores.

- Difusión y conocimiento de las políticas institucionales
- Existencia de políticas específicas para el sector inmobiliario

X2. Lineamientos para la fiscalización orientativa.

Indicadores.

- Conocimiento sobre los lineamientos del Indecopi
- Existencia de lineamientos específicos para el sector inmobiliario
- Necesidad de herramienta complementaria

3.1.1.2 Escala de medición.

Se utilizó la escala Likert para medir las respuestas de los participantes.

3.1.2 *Identificación de la variable dependiente*

Y. El derecho a la información del consumidor

3.1.2.1 Dimensiones e indicadores.

Y1. Información sobre el proveedor inmobiliario.

Indicadores.

- Identificación y datos del proveedor
- Transparencia de antecedentes y reputación del proveedor
- Accesibilidad de la información del proveedor

Y2. Información sobre el inmueble y las condiciones de compraventa.

Indicadores.

- Claridad y accesibilidad de la información del inmueble
- Accesibilidad de los canales de información al consumidor

3.1.2.2 Escala de medición.

En la presente investigación se utilizó la Escala Likert.

3.2 Diseño y tipo de la investigación

3.2.1 Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental. Según Hernández et al. (2014), este tipo de investigación se realiza en base a variables existentes, es decir, tal como se encuentran en su entorno natural, sin que sea posible manipularlas. Asimismo, la investigación tiene un diseño transversal que, en palabras de los citados autores, implica recolectar datos en un único momento.

3.2.2 Tipo

La presente investigación es de tipo básico. Según Arias y Covinos (2021), este tipo de investigación sirve de sustento teórico para otras clases de investigación.

En ese sentido, está orientada a producir nuevos conocimientos y a ampliar la comprensión de los fenómenos, sin perseguir una aplicación práctica inmediata.

3.2.3 Enfoque

La investigación se realiza bajo un enfoque cuantitativo. Según Hernández et al. (2014), en el enfoque cuantitativo el objeto de estudio comprende una realidad independiente al investigador, esto es, una realidad objetiva, que no cambia por efecto de la observación y medición efectuadas; asimismo, refieren que los datos a recolectarse son de naturaleza numérica y que, para su recolección, se emplean instrumentos estandarizados, con preguntas precisas que incluyen respuestas predeterminadas.

3.2.4 Nivel

La presente investigación es de nivel descriptivo–correlacional. En su parte descriptiva busca identificar y detallar propiedades y características relevantes del fenómeno que se somete a análisis (Hernández et al., 2014).

En su componente correlacional busca conocer el grado de relación que existe entre las variables, siendo que una variable puede variar cuando la otra también lo hace; de ahí que la relación entre dichas variables varíe cuando siguen un patrón predecible (Hernández et al., 2014).

3.3 Población y muestra de estudio

3.3.1 Población

La población está constituida por 4332 abogados de la ciudad de Tacna, al mes de diciembre de 2025, con exclusión de los abogados pasivos y fallecidos. Esta información es remitida por el Ilustre Colegio de Abogados de Tacna mediante la Carta N.º 0019-2025/ICAT.

3.3.2 Muestra

La muestra en la presente investigación está conformada por sesenta abogados con especialización en derecho civil y/o derecho comercial.

3.3.2.1 Criterios de inclusión de la muestra.

- Contar con título profesional de abogado
- Contar con mínimo 1 año de experiencia profesional como abogado
- Contar con especialización en Derecho Civil y/o Derecho Comercial.

3.3.2.2 Criterios de exclusión de la muestra.

- No contar con título profesional de abogado
- Contar con menos de 1 año de experiencia profesional como abogado
- No contar con especialización en Derecho Civil y/o Derecho Comercial.

3.3.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis está conformada por abogados con especialización en derecho civil y/o derecho comercial.

3.3.4 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo aplicado es no probabilístico por conveniencia de la investigadora, considerando que la elección del personal se basa en su accesibilidad y disponibilidad.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada es la encuesta. En esa línea, el instrumento utilizado es el cuestionario, denominado: “Cuestionario aplicado a los abogados con

especialización en derecho civil y/o comercial respecto de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna – 2025”.

En cuanto al procedimiento, es menester precisar que el instrumento de recolección de datos se aplicó en formato digital, con la finalidad de facilitar la participación de abogados con especialización en derecho civil y/o comercial. Dicho instrumento contiene diversas preguntas con sus respectivas opciones de respuesta. En esa línea, se utilizó el Formulario de Google, a través del cual se aplicó el cuestionario a los participantes, facilitando la recopilación y registro de la información. La validez se dio por juicio de expertos y la confiabilidad fue de 0.767 en la primera variable y 0.869 en la segunda variable.

3.5 Procesamiento, análisis y presentación de datos

El tratamiento estadístico que se aplica en la presente investigación es el de la estadística descriptiva; posteriormente, se utiliza la prueba de correlación Spearman, con el objeto de analizar la relación entre las variables.

Los datos recopilados a través del cuestionario se procesan utilizando los programas Microsoft Excel y el software SPSS. Asimismo, los resultados se muestran en tablas y gráficos estadísticos.

En esa línea, Hernández et al. (2014) indican que, hoy en día, el análisis de los datos se realiza mediante el empleo de programas de cómputo, descartándose la forma manual, tanto más si existe una abundante cantidad de datos por analizar.

Por último, es menester indicar que la verificación de las hipótesis mediante pruebas estadísticas se realiza con la asesoría de un profesional estadístico.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se desarrolló mediante la aplicación de 60 encuestas a abogados con especialización en Derecho Civil y/o Derecho Comercial, seleccionados bajo un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando su accesibilidad y disponibilidad. La recolección de datos se realizó utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado, el cual fue implementado en Google Forms para asegurar uniformidad en las preguntas, registro automático de respuestas y reducción de errores de transcripción, permitiendo además un control ordenado de la base de datos generada.

Para la ejecución, el enlace del formulario se difundió a los participantes por medios digitales, garantizando que cada encuestado pudiera responder en el momento que su carga laboral lo permitiera, lo cual facilitó su participación. Una vez alcanzadas las 60 respuestas, se procedió al cierre del formulario y a la descarga de los resultados en formato compatible con Excel y posteriormente con SPSS, a fin de realizar el procesamiento estadístico descriptivo y el análisis inferencial mediante la correlación de Spearman, conforme al diseño cuantitativo, transversal y no experimental del estudio.

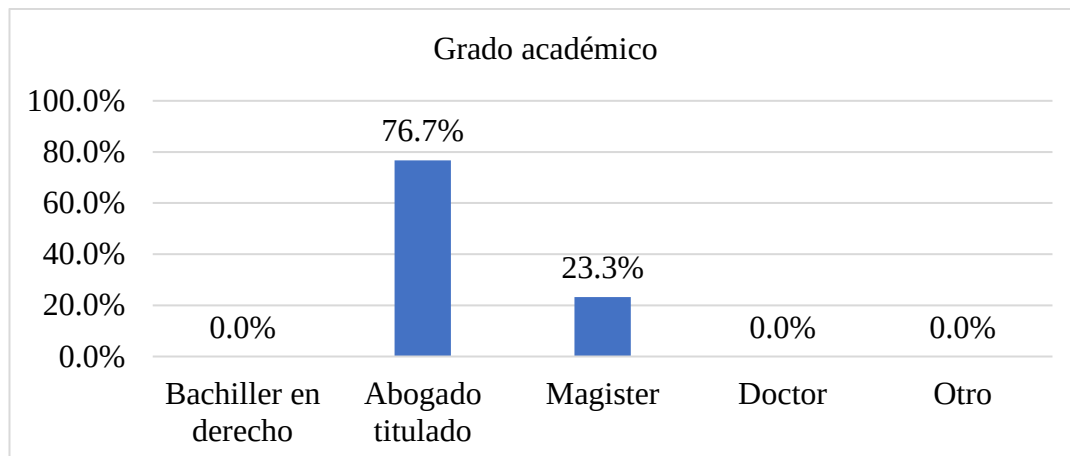
4.2 Resultados: tablas-figuras

4.2.1 Datos generales

Tabla 1

Grado académico

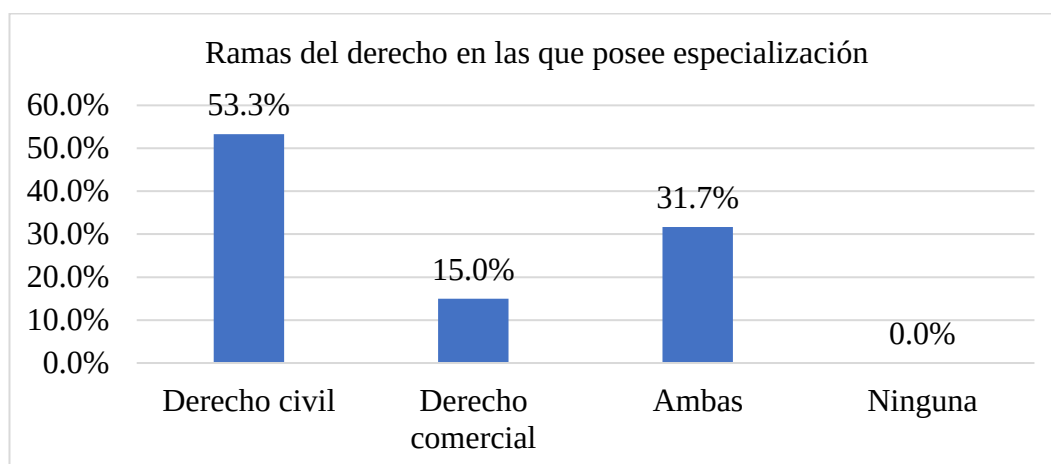
	f	%
Bachiller en derecho	0	0,0
Abogado titulado	46	76,7
Magister	14	23,3
Doctor	0	0,0
Otro	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 1*Grado académico*

El 76.7% de los encuestados son abogados titulados y el 23.3% son magísteres. En tanto, no se reportaron bachilleres en derecho, doctores y otros.

Tabla 2*Ramas del derecho en las que posee especialización*

	f	%
Derecho civil	32	53,3
Derecho comercial	9	15,0
Ambas	19	31,7
Ninguna	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 2*Ramas del derecho en las que posee especialización*

El 53.3% de los encuestados tienen especialización en derecho civil y el 15% lo tienen en derecho comercial. En tanto, el 31.7% cuenta con especialización en ambas y un 0% respondió ninguna.

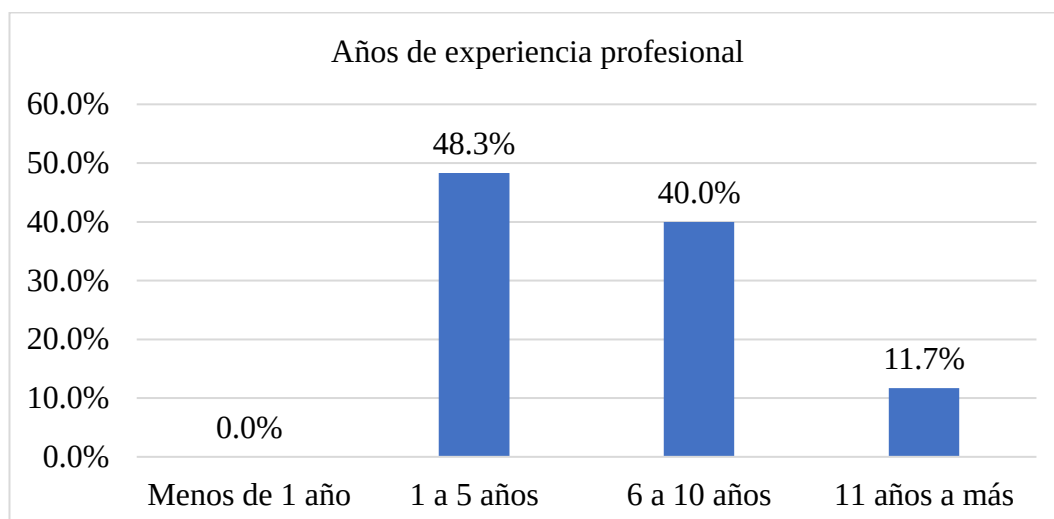
Tabla 3

Años de experiencia profesional

	f	%
Menos de 1 año	0	0,0
1 a 5 años	29	48,3
6 a 10 años	24	40,0
11 años a más	7	11,7
Total	60	100,0

Figura 3

Años de experiencia profesional

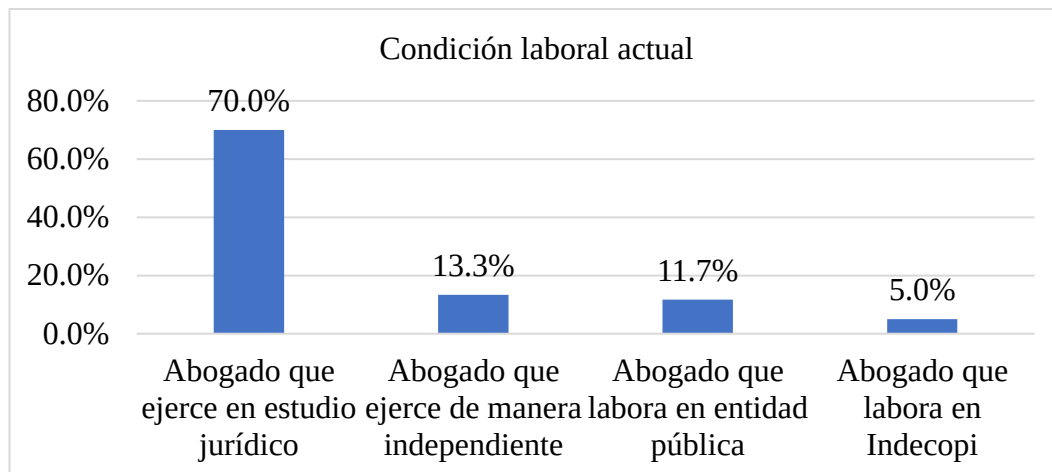


El 48.3% de los encuestados tuvieron entre 1 y 5 años de experiencia profesional, seguido de un 40% que manifestó tener entre 6 y 10 años y el 11.7% tenía 11 años a más. Asimismo, el 0% tenía menos de un año de experiencia.

Tabla 4

Condición laboral actual

	f	%
Abogado que ejerce en estudio jurídico	42	70,0
Abogado que ejerce de manera independiente	8	13,3
Abogado que labora en entidad pública	7	11,7
Abogado que labora en Indecopi	3	5,0
Total	60	100,0

Figura 4*Condición laboral actual*

El 70% de los encuestados ejerce su labor en un estudio jurídico, seguido de un 13.3% que manifestó hacerlo de manera independiente y el 11.7% lo realiza en una entidad pública. Asimismo, el 5% labora en Indecopi.

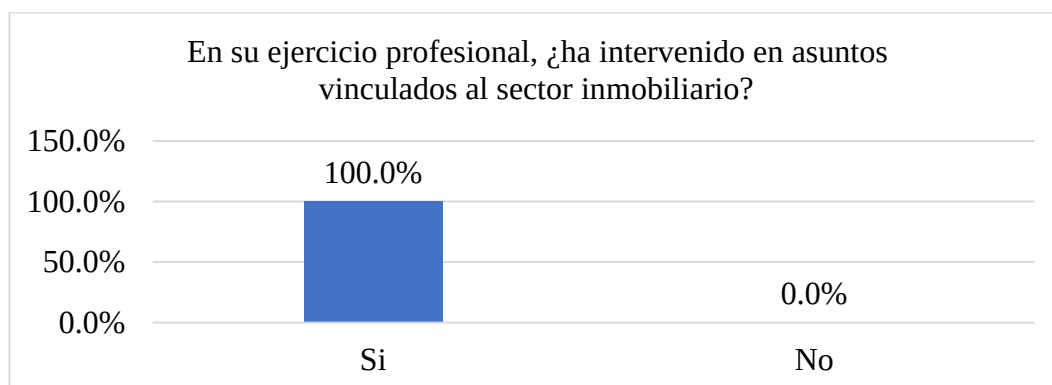
Tabla 5

En su ejercicio profesional, ¿ha intervenido en asuntos vinculados al sector inmobiliario?

	f	%
Si	60	100,0
No	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 5

En su ejercicio profesional, ¿ha intervenido en asuntos vinculados al sector inmobiliario?



El 100% de los encuestados intervino en asuntos vinculados al sector inmobiliario. En tanto, un 0% no participó de ello.

4.2.2 Variable 1: Guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario

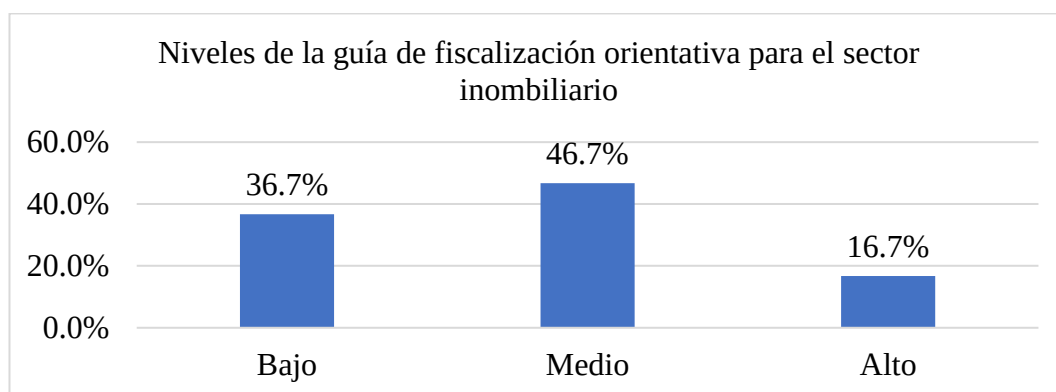
Tabla 6

Niveles de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario

	f	%
Bajo	22	36,7
Medio	28	46,7
Alto	10	16,7
Total	60	100,0

Figura 6

Niveles de la variable guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario



Con 36.7% en nivel bajo, 46.7% en nivel medio y 16.7% en nivel alto, se evidencia que la guía de fiscalización orientativa se concentra mayoritariamente en el nivel medio, seguido del bajo y un nivel alto minoritario, lo que da una actuación aún poco preventiva y más reactiva, debilitando la tutela del derecho a la información. Desde una lectura jurídico-administrativa, ello sugiere que la actuación fiscalizadora aún no consolida un estándar operativo sectorial capaz de anticipar riesgos y orientar subsanaciones antes de la configuración de un daño. En términos la Ley N.º 27444, la fiscalización orientativa exige identificar riesgos, comunicar alertas y promover correcciones oportunas; por tanto, ubicarse en un nivel medio con inclinación predominantemente en un nivel bajo indica que la prevención es limitada y que la intervención tiende a ser más reactiva que

preventiva, debilitando la tutela efectiva del derecho a la información en el mercado inmobiliario.

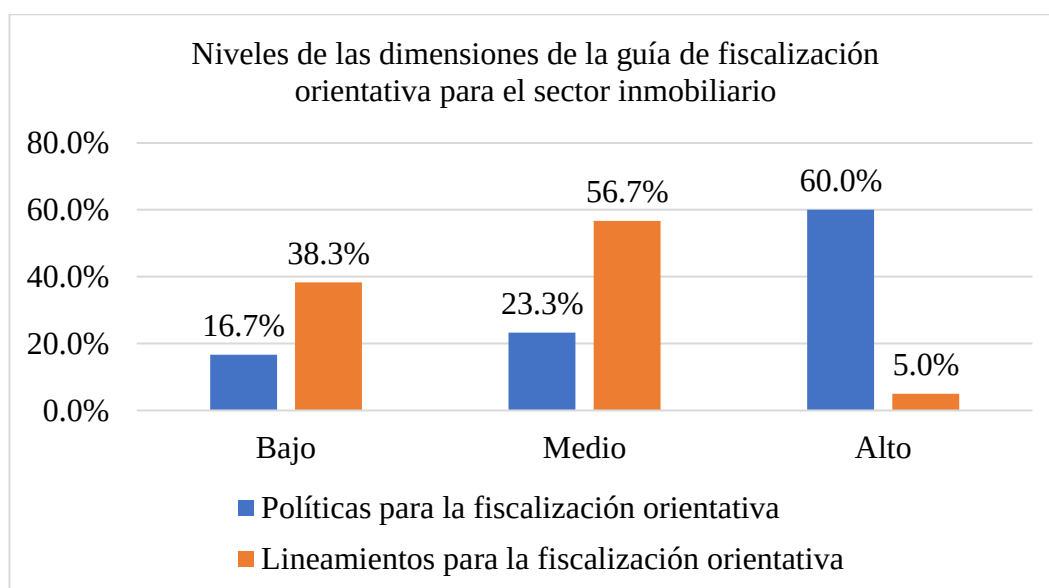
Tabla 7

Niveles de las dimensiones de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario

		Bajo	Medio	Alto	Total
Políticas para la fiscalización orientativa	f	10	14	36	60
	%	16,7	23,3	60,0	100,0
Lineamientos para la fiscalización orientativa	f	23	34	3	60
	%	38,3	56,7	5,0	100,0

Figura 7

Niveles de las dimensiones de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario



Aunque la dimensión política para la fiscalización orientativa aparece mayoritariamente en nivel alto (60%), la dimensión lineamientos para la fiscalización orientativa se concentra en nivel medio (56.7%), lo que evidencia una brecha entre la orientación institucional general y la operatividad concreta de la fiscalización. Desde el enfoque jurídico-administrativo, las políticas fijan principios, prioridades y compromisos; en cambio, los lineamientos traducen esos principios en criterios verificables y uniformes para actuar, requerir información,

emitir alertas y conducir la orientación preventiva. En esa medida, la predominancia de lineamientos en nivel medio sugiere que la fiscalización orientativa no se ejecuta todavía con patrones plenamente estandarizados, afectando la predictibilidad, la igualdad de trato y la capacidad real de prevenir infracciones al deber de información.

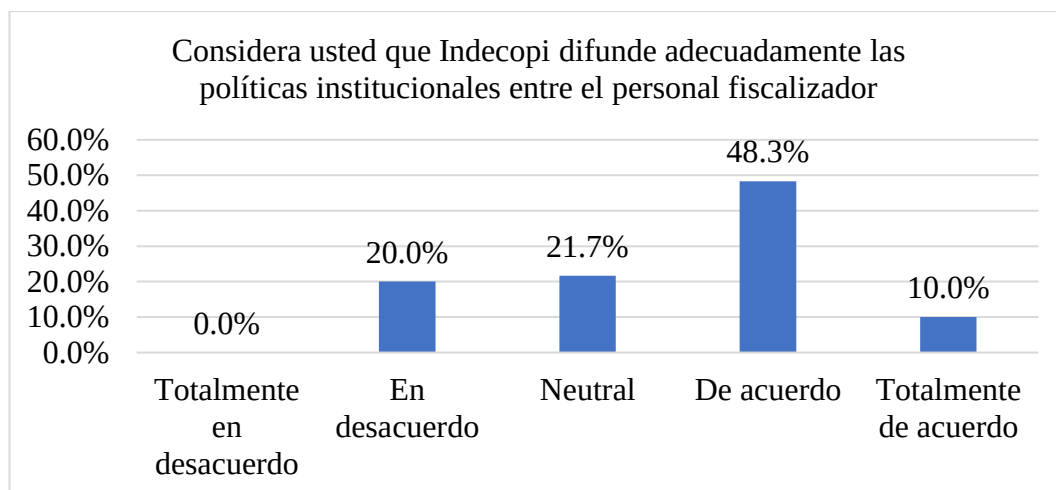
Tabla 8

Considera usted que Indecopi difunde adecuadamente las políticas institucionales entre el personal fiscalizador.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	12	20,0
Neutral	13	21,7
De acuerdo	29	48,3
Totalmente de acuerdo	6	10,0
Total	60	100,0

Figura 8

Considera usted que Indecopi difunde adecuadamente las políticas institucionales entre el personal fiscalizador.



La tabla 8 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que Indecopi difunde adecuadamente las políticas institucionales entre el personal fiscalizador. El 48.3% de los participantes señaló estar de acuerdo con la afirmación, seguido por un 21.7% que manifestó una postura neutral. Un 20%

indicó estar en desacuerdo, mientras que el 10% expresó estar totalmente de acuerdo y el 0% manifestó estar totalmente en desacuerdo.

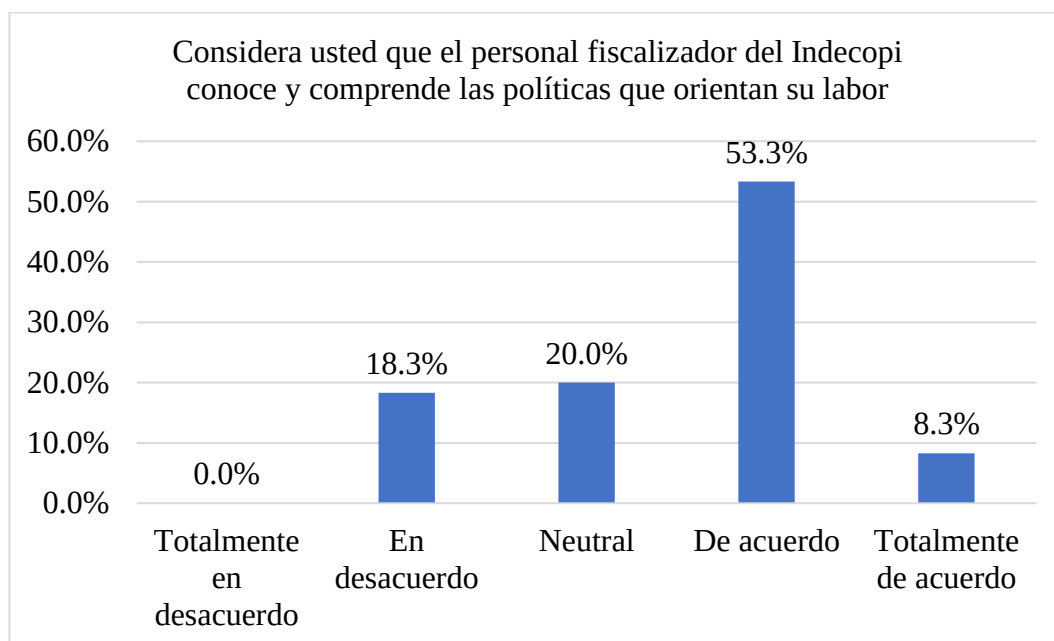
Tabla 9

Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce y comprende las políticas que orientan su labor.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	11	18,3
Neutral	12	20,0
De acuerdo	32	53,3
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Figura 9

Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce y comprende las políticas que orientan su labor.



La tabla 9 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce y comprende las políticas que orientan su labor. El 53.3% de los participantes señaló estar de acuerdo con la afirmación, seguido por un 20% que manifestó una postura neutral. Un 18.3%

indicó estar en desacuerdo, mientras que el 8.3% expresó estar totalmente de acuerdo y el 0% estuvo totalmente en desacuerdo.

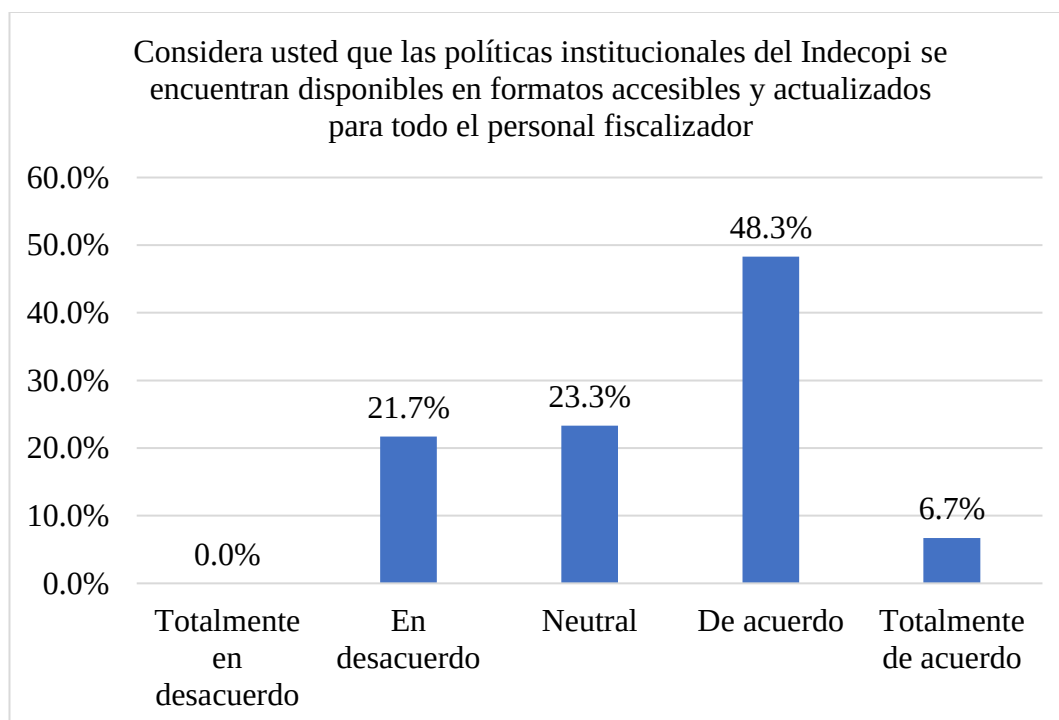
Tabla 10

Considera usted que las políticas institucionales del Indecopi se encuentran disponibles en formatos accesibles y actualizados para todo el personal fiscalizador.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	13	21,7
Neutral	14	23,3
De acuerdo	29	48,3
Totalmente de acuerdo	4	6,7
Total	60	100,0

Figura 10

Considera usted que las políticas institucionales del Indecopi se encuentran disponibles en formatos accesibles y actualizados para todo el personal fiscalizador.



La tabla 10 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que las políticas institucionales del Indecopi se encuentran disponibles en

formatos accesibles y actualizados para todo el personal fiscalizador. El 48.3% de los participantes señaló estar de acuerdo con la afirmación, seguido por un 23.3% que manifestó una postura neutral. Un 21.7% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 5% expresó estar totalmente de acuerdo y el 0% estuvo totalmente en desacuerdo.

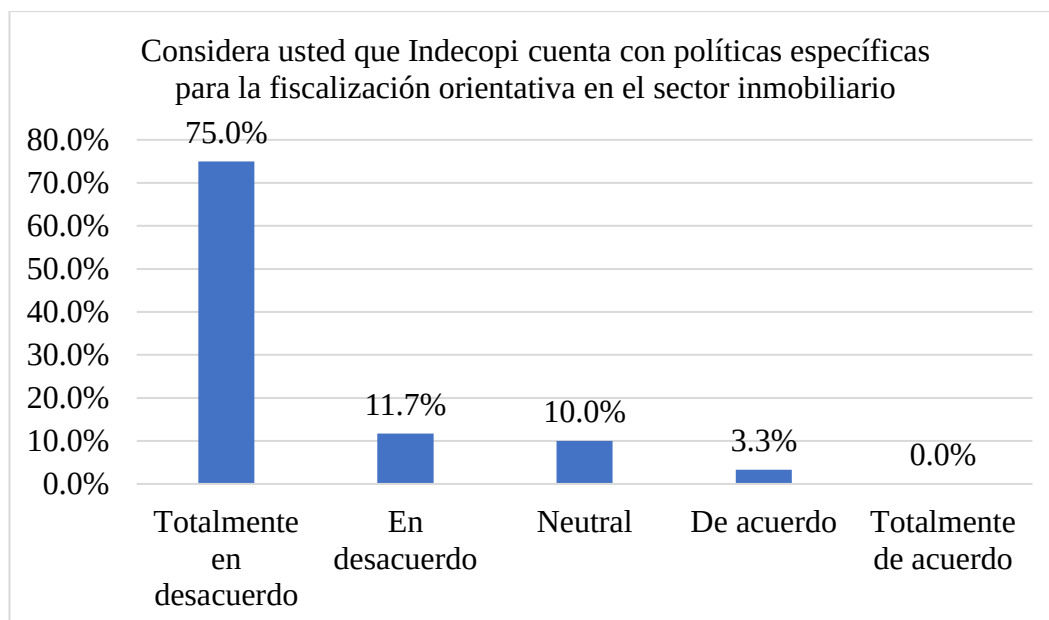
Tabla 11

Considera usted que Indecopi cuenta con políticas específicas para la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	45	75,0
En desacuerdo	7	11,7
Neutral	6	10,0
De acuerdo	2	3,3
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 11

Considera usted que Indecopi cuenta con políticas específicas para la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario.



La tabla 11 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que Indecopi cuenta con políticas específicas para la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario. El 75% de los participantes señaló estar de totalmente en

desacuerdo con la afirmación, seguido por un 11.7% que manifestó estar en desacuerdo. Un 10% indicó una postura neutral, mientras que el 3.3% estuvo de acuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

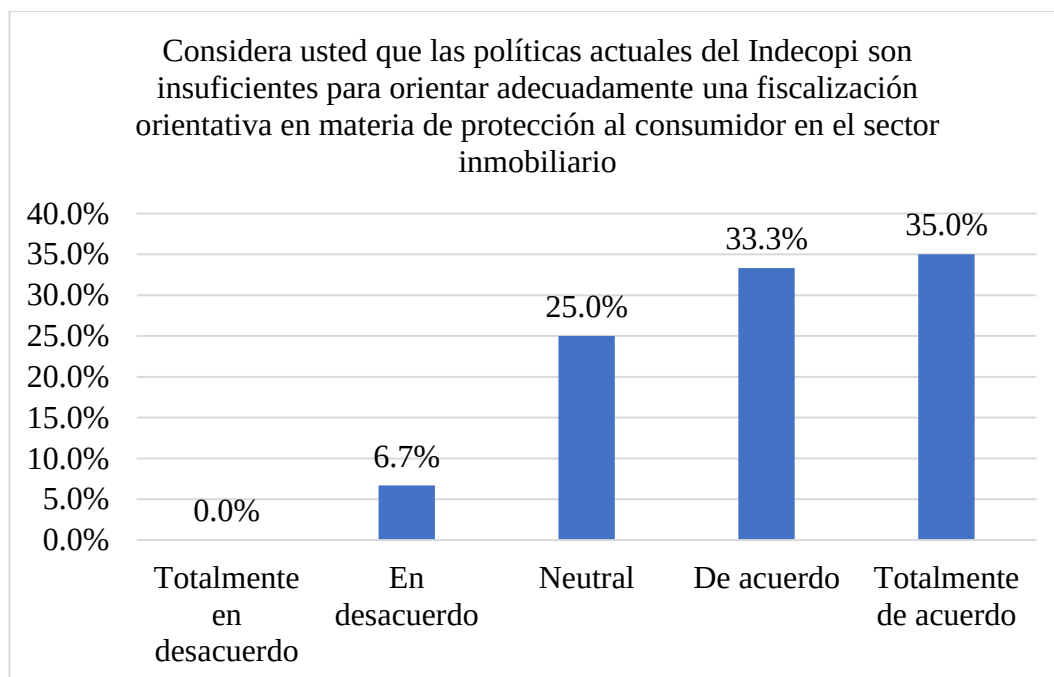
Tabla 12

Considera usted que las políticas actuales del Indecopi son insuficientes para orientar adecuadamente una fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	4	6,7
Neutral	15	25,0
De acuerdo	20	33,3
Totalmente de acuerdo	21	35,0
Total	60	100,0

Figura 12

Considera usted que las políticas actuales del Indecopi son insuficientes para orientar adecuadamente una fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.



La tabla 12 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que las políticas actuales del Indecopi son insuficientes para orientar

adecuadamente una fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario. El 35% de los participantes señaló estar totalmente de acuerdo con la afirmación, seguido por un 33.3% que manifestó estar de acuerdo. Un 25% indicó una postura neutral, mientras que el 6.7% expresó estar en desacuerdo y el 0% estuvo totalmente en desacuerdo.

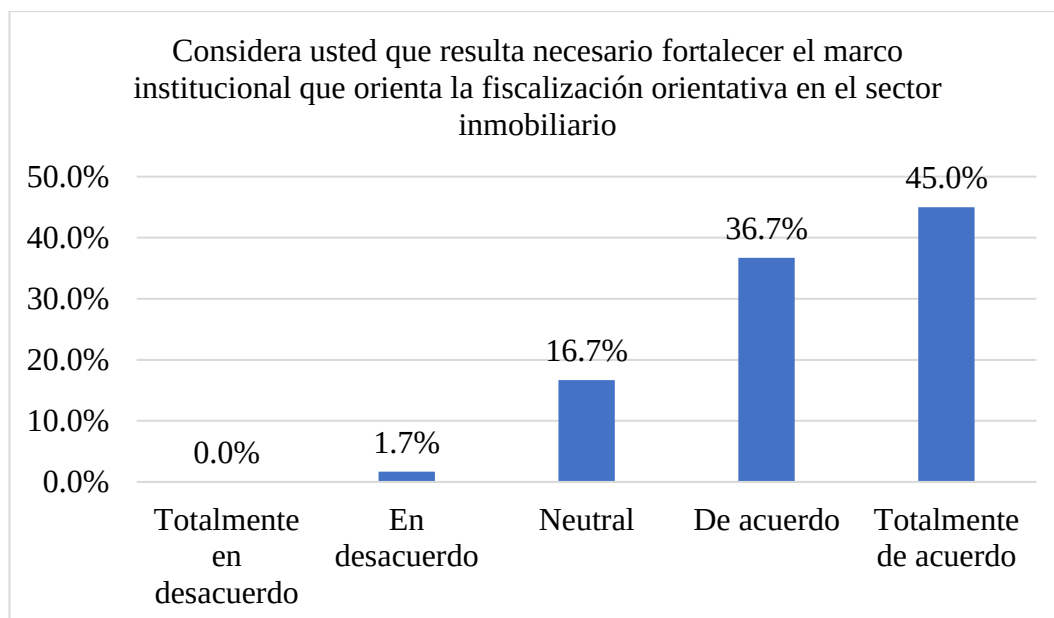
Tabla 13

Considera usted que resulta necesario fortalecer el marco institucional que orienta la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	1	1,7
Neutral	10	16,7
De acuerdo	22	36,7
Totalmente de acuerdo	27	45,0
Total	60	100,0

Figura 13

Considera usted que resulta necesario fortalecer el marco institucional que orienta la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario.



La tabla 13 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que resulta necesario fortalecer el marco institucional que orienta la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario. El 45% de los participantes

señaló estar totalmente de acuerdo con la afirmación, seguido por un 36.7% que manifestó estar totalmente de acuerdo. Un 1.67% indicó una postura neutral, el 1.7% se mostró en desacuerdo y el 0% expresó estar totalmente en desacuerdo.

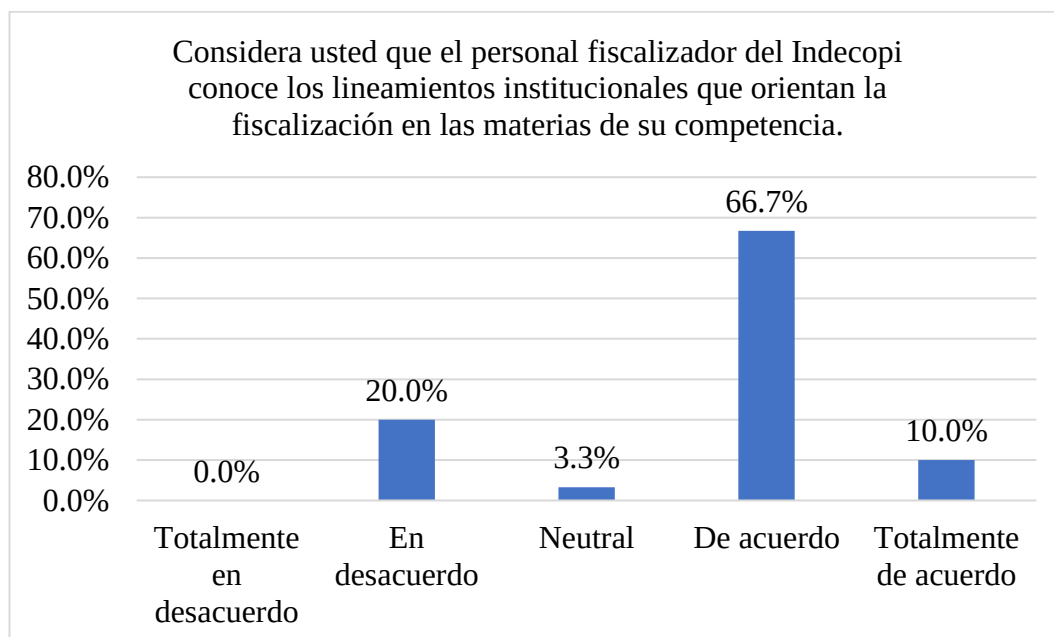
Tabla 14

Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce los lineamientos institucionales que orientan la fiscalización en las materias de su competencia.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	12	20,0
Neutral	2	3,3
De acuerdo	40	66,7
Totalmente de acuerdo	6	10,0
Total	60	100,0

Figura 14

Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce los lineamientos institucionales que orientan la fiscalización en las materias de su competencia.



La tabla 14 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce los lineamientos institucionales que orientan la fiscalización en las materias de su competencia. El 66.7% de los participantes señaló estar de acuerdo con la afirmación, seguido por

un 20% que manifestó estar en desacuerdo. Un 10% expresó estar totalmente de acuerdo, un 3.3% indicó una postura neutral, mientras que el 0% estuvo totalmente en desacuerdo.

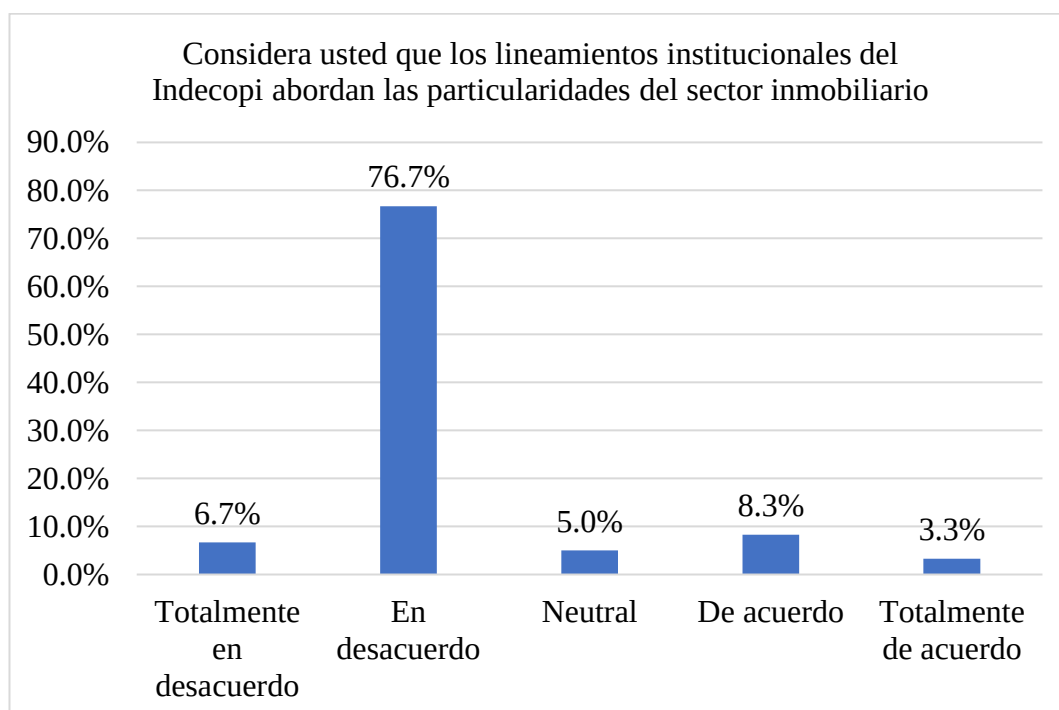
Tabla 15

Considera usted que los lineamientos institucionales del Indecopi abordan las particularidades del sector inmobiliario.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	4	6,7
En desacuerdo	46	76,7
Neutral	3	5,0
De acuerdo	5	8,3
Totalmente de acuerdo	2	3,3
Total	60	100,0

Figura 15

Considera usted que los lineamientos institucionales del Indecopi abordan las particularidades del sector inmobiliario.



La tabla 15 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que los lineamientos institucionales del Indecopi abordan las particularidades del sector inmobiliario. El 76.7% de los participantes señaló estar en desacuerdo

con la afirmación, seguido por un 6.7% que manifestó estar totalmente en desacuerdo. Un 8.3% indicó estar de acuerdo, mientras que el 5% expresó una postura neutral y el 3.3% estuvo totalmente de acuerdo.

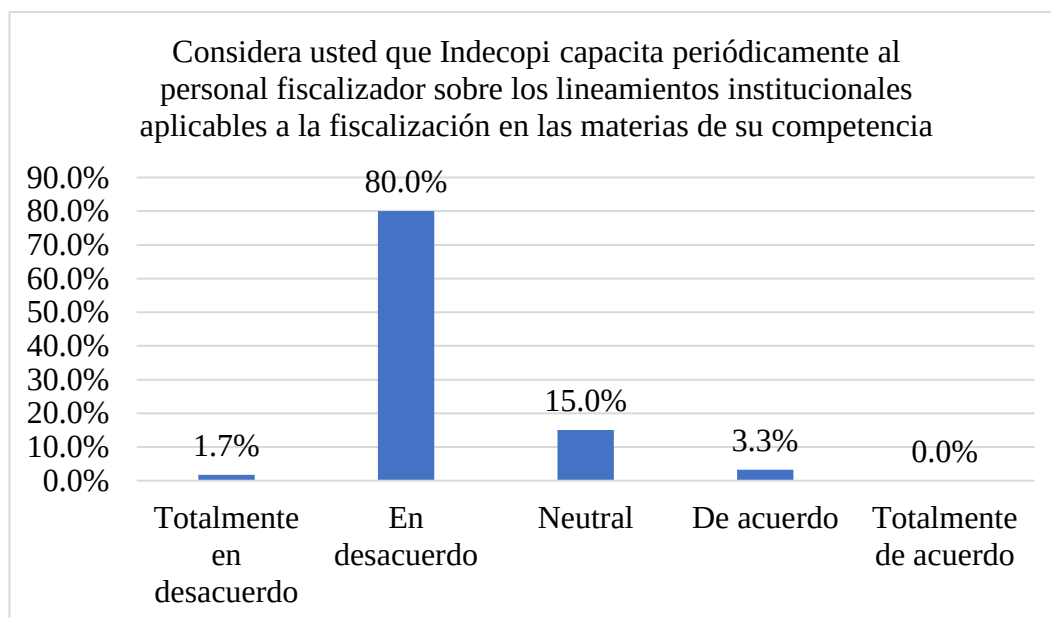
Tabla 16

Considera usted que Indecopi capacita periódicamente al personal fiscalizador sobre los lineamientos institucionales aplicables a la fiscalización en las materias de su competencia.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	1	1,7
En desacuerdo	48	80,0
Neutral	9	15,0
De acuerdo	2	3,3
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 16

Considera usted que Indecopi capacita periódicamente al personal fiscalizador sobre los lineamientos institucionales aplicables a la fiscalización en las materias de su competencia.



La tabla 16 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que Indecopi capacita periódicamente al personal fiscalizador sobre los lineamientos institucionales aplicables a la fiscalización en las materias de su competencia. El 80% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la

afirmación, seguido por un 15% que manifestó una postura neutral. Un 3.3% indicó estar de acuerdo, mientras que el 1.7% expresó estar totalmente en desacuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

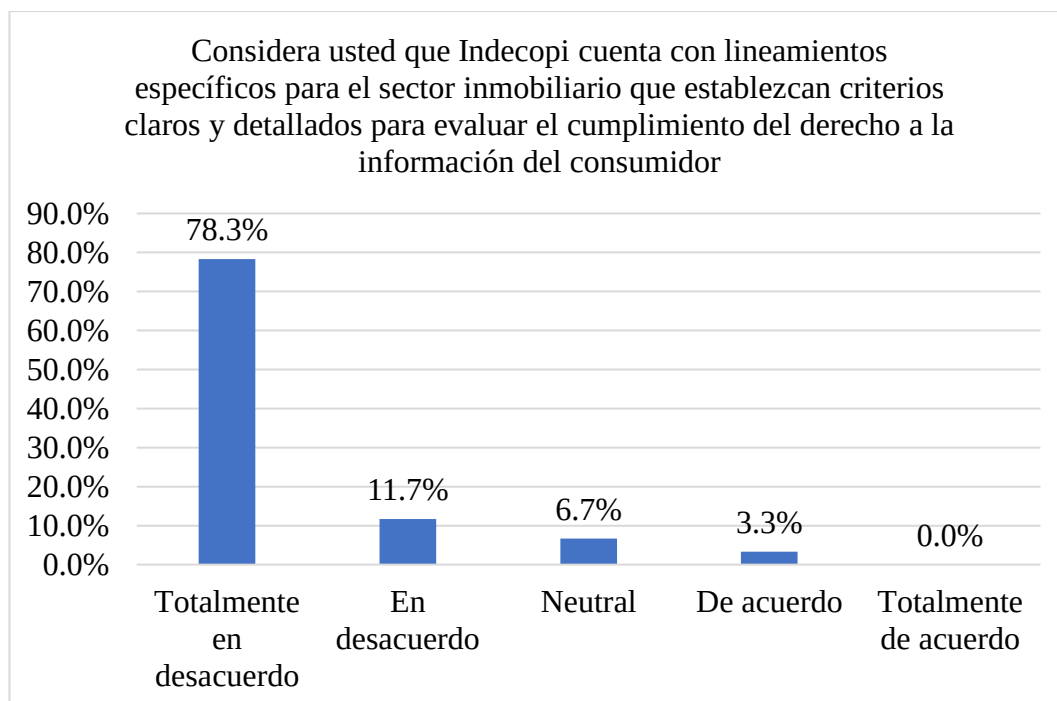
Tabla 17

Considera usted que Indecopi cuenta con lineamientos específicos para el sector inmobiliario que establezcan criterios claros y detallados para evaluar el cumplimiento del derecho a la información del consumidor.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	47	78,3
En desacuerdo	7	11,7
Neutral	4	6,7
De acuerdo	2	3,3
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 17

Considera usted que Indecopi cuenta con lineamientos específicos para el sector inmobiliario que establezcan criterios claros y detallados para evaluar el cumplimiento del derecho a la información del consumidor.



La tabla 17 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que Indecopi cuenta con lineamientos específicos para el sector inmobiliario que establezcan criterios claros y detallados para evaluar el cumplimiento del derecho a la información del consumidor. El 78.3% de los participantes señaló estar totalmente en desacuerdo con la afirmación, seguido por 11.7% que manifestó estar en desacuerdo. Un 6.7% indicó una postura neutral, mientras que el 3.3% expresó estar de acuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

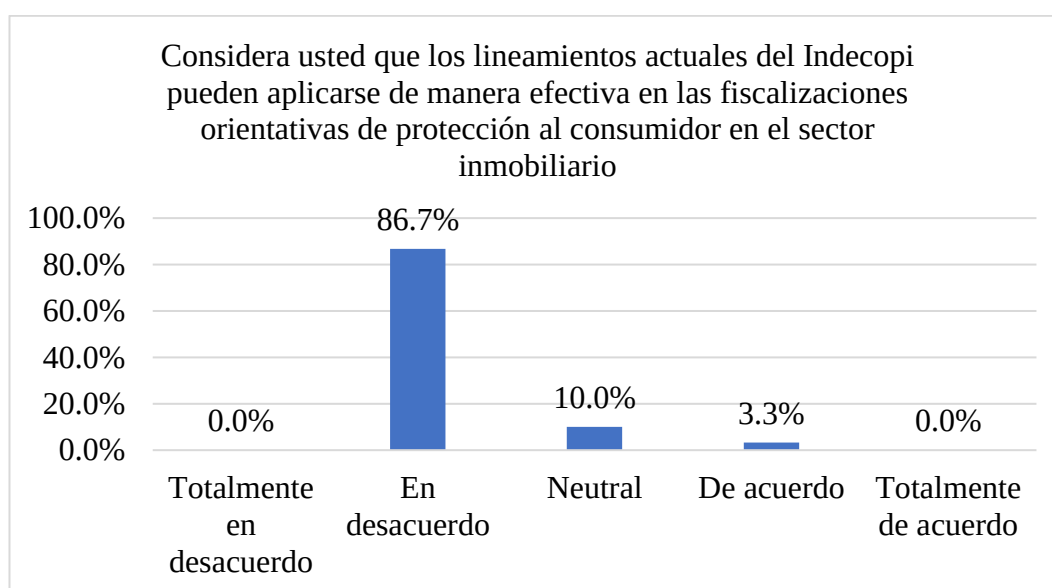
Tabla 18

Considera usted que los lineamientos actuales del Indecopi pueden aplicarse de manera efectiva en las fiscalizaciones orientativas de protección al consumidor en el sector inmobiliario.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	52	86,7
Neutral	6	10,0
De acuerdo	2	3,3
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 18

Considera usted que los lineamientos actuales del Indecopi pueden aplicarse de manera efectiva en las fiscalizaciones orientativas de protección al consumidor en el sector inmobiliario.



La tabla 18 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que los lineamientos actuales del Indecopi pueden aplicarse de manera efectiva en las fiscalizaciones orientativas de protección al consumidor en el sector inmobiliario. El 86.7% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 10% que manifestó una postura neutral. Un 3.3% indicó estar de acuerdo, mientras que el 0% expresó estar tanto totalmente en desacuerdo como totalmente de acuerdo respectivamente.

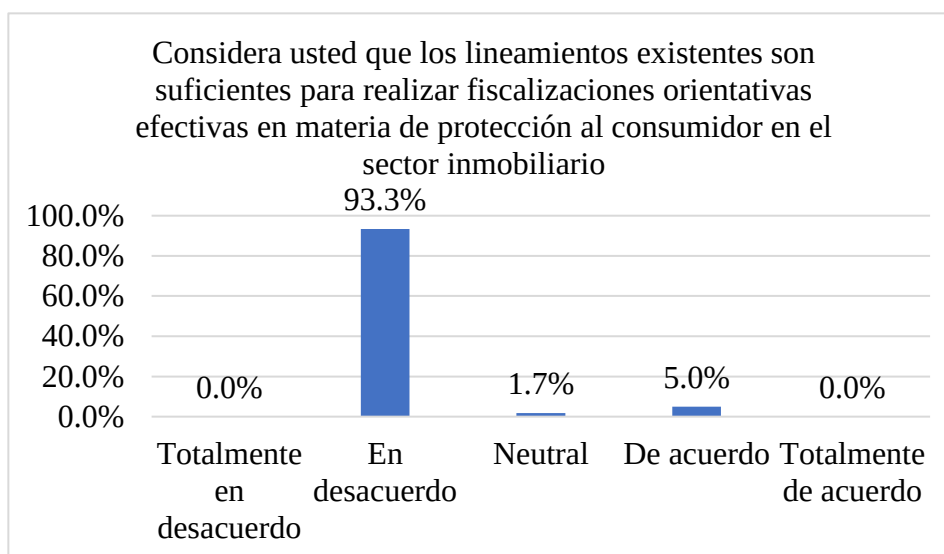
Tabla 19

Considera usted que los lineamientos existentes son suficientes para realizar fiscalizaciones orientativas efectivas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	56	93,3
Neutral	1	1,7
De acuerdo	3	5,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 19

Considera usted que los lineamientos existentes son suficientes para realizar fiscalizaciones orientativas efectivas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.



La tabla 19 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que los lineamientos existentes son suficientes para realizar fiscalizaciones orientativas efectivas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario. El 93.3% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 5% que manifestó estar de acuerdo. Un 1.7% indicó una postura neutral, mientras que el 0% expresó estar tanto totalmente en desacuerdo como totalmente de acuerdo.

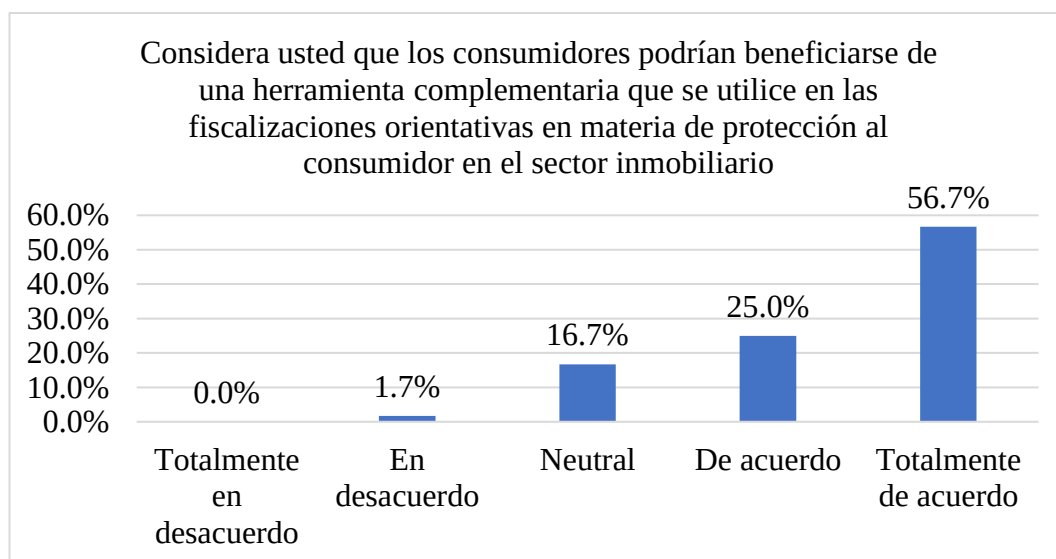
Tabla 20

Considera usted que los consumidores podrían beneficiarse de una herramienta complementaria que se utilice en las fiscalizaciones orientativas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	1	1,7
Neutral	10	16,7
De acuerdo	15	25,0
Totalmente de acuerdo	34	56,7
Total	60	100,0

Figura 20

Considera usted que los consumidores podrían beneficiarse de una herramienta complementaria que se utilice en las fiscalizaciones orientativas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.



La tabla 20 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que los consumidores podrían beneficiarse de una herramienta complementaria que se utilice en las fiscalizaciones orientativas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario. El 56.7% de los participantes señaló estar totalmente de acuerdo con la afirmación, seguido por un 25% que manifestó estar totalmente de acuerdo. Un 16.7% indicó una postura neutral, mientras que el 1.7% expresó estar en desacuerdo y un 0% estuvo totalmente en desacuerdo.

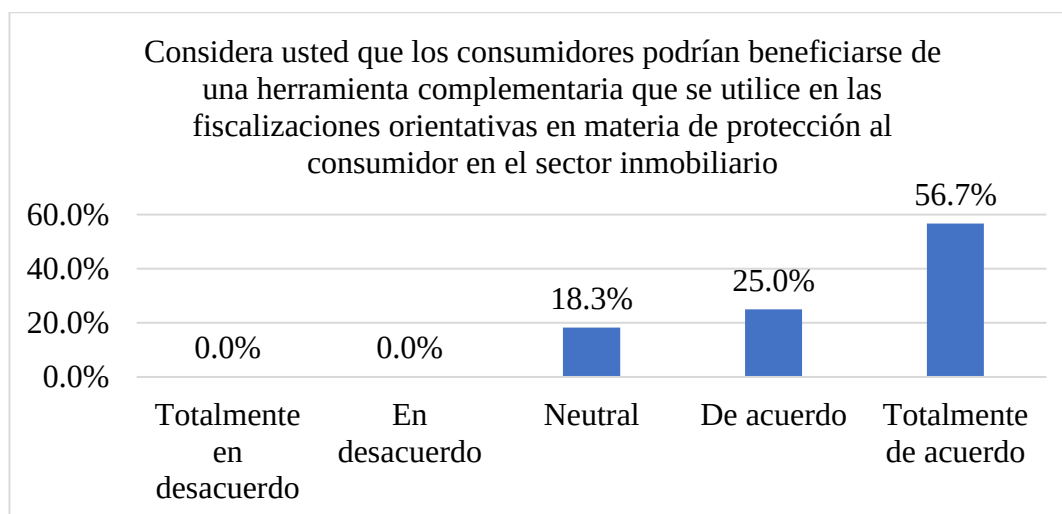
Tabla 21

Considera usted que una herramienta complementaria podría mejorar la claridad y precisión de los criterios utilizados en la fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
Neutral	11	18,3
De acuerdo	15	25,0
Totalmente de acuerdo	34	56,7
Total	60	100,0

Figura 21

Considera usted que una herramienta complementaria podría mejorar la claridad y precisión de los criterios utilizados en la fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario.



La tabla 21 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que una herramienta complementaria podría mejorar la claridad y precisión de los criterios utilizados en la fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario. El 56.7% de los participantes señaló estar totalmente de acuerdo con la afirmación, seguido por un 25% que manifestó estar de acuerdo. Un 18.3% indicó una postura neutral, mientras que el 0% expresó estar tanto en desacuerdo como totalmente en desacuerdo.

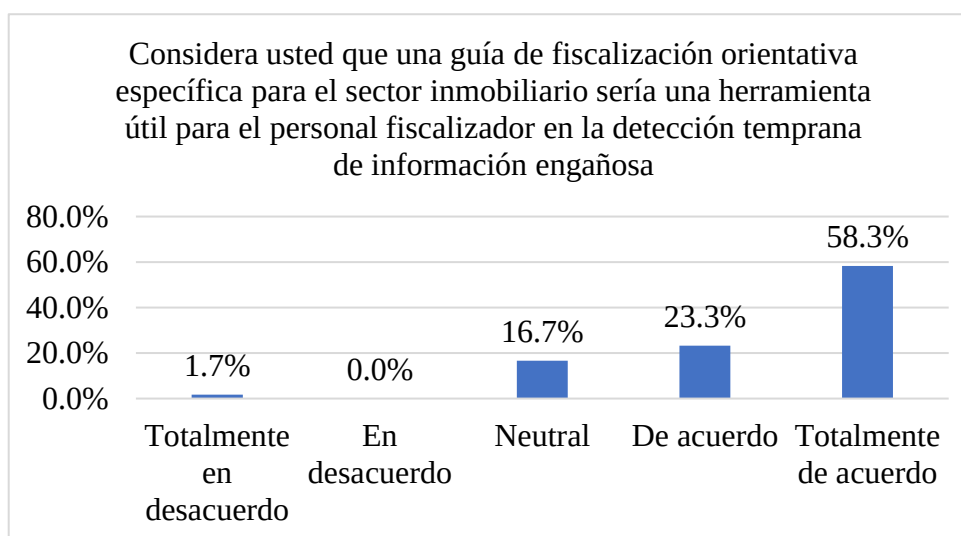
Tabla 22

Considera usted que una guía de fiscalización orientativa específica para el sector inmobiliario sería una herramienta útil para el personal fiscalizador en la detección temprana de información engañosa.

	F	%
Totalmente en desacuerdo	1	1,7
En desacuerdo	0	0,0
Neutral	10	16,7
De acuerdo	14	23,3
Totalmente de acuerdo	35	58,3
Total	60	100,0

Figura 22

Considera usted que una guía de fiscalización orientativa específica para el sector inmobiliario sería una herramienta útil para el personal fiscalizador en la detección temprana de información engañosa.



La tabla 22 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que una guía de fiscalización orientativa específica para el sector inmobiliario sería una herramienta útil para el personal fiscalizador en la detección temprana de información engañosa. El 58.3% de los participantes señaló estar totalmente de acuerdo con la afirmación, seguido por un 23.3% que manifestó estar de acuerdo. Un 16.7% dio una postura neutral, el 1.7% indicó que está totalmente en desacuerdo, mientras que el 0% expresó estar en desacuerdo.

4.2.3 Variable 2: Derecho a la información del consumidor

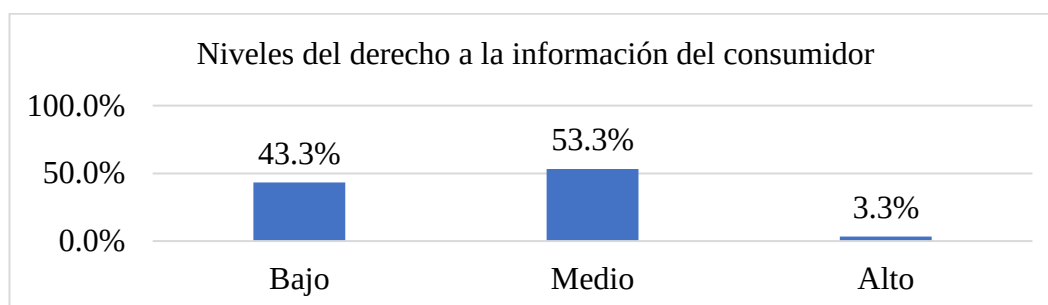
Tabla 23

Niveles de la variable derecho a la información del consumidor

	F	%
Bajo	26	43,3
Medio	32	53,3
Alto	2	3,3
Total	60	100,0

Figura 23

Niveles de la variable derecho a la información del consumidor



El derecho a la información se ubica principalmente en nivel medio (53.3%), seguido de nivel bajo (43.3%) y un nivel alto marginal (3.3%), lo que evidencia que el mercado cumple de forma incompleta el estándar legal de información veraz, suficiente, oportuna y comprensible. Desde un enfoque jurídico, este resultado es relevante porque el deber de información no se agota en la entrega de datos generales, sino en proporcionar contenido que permita una decisión de consumo realmente informada; y, en el ámbito inmobiliario, esta exigencia se ve reforzada por la obligación de informar de manera previa y clara las características esenciales del inmueble, su situación jurídica y las condiciones relevantes de la compraventa.

En consecuencia, el predominio del nivel medio sugiere la persistencia de asimetrías informativas y un riesgo significativo de que el consumidor contrate sobre la base de expectativas no respaldadas por información plenamente adecuada, incrementando la probabilidad de controversias posteriores y de intervención administrativa.

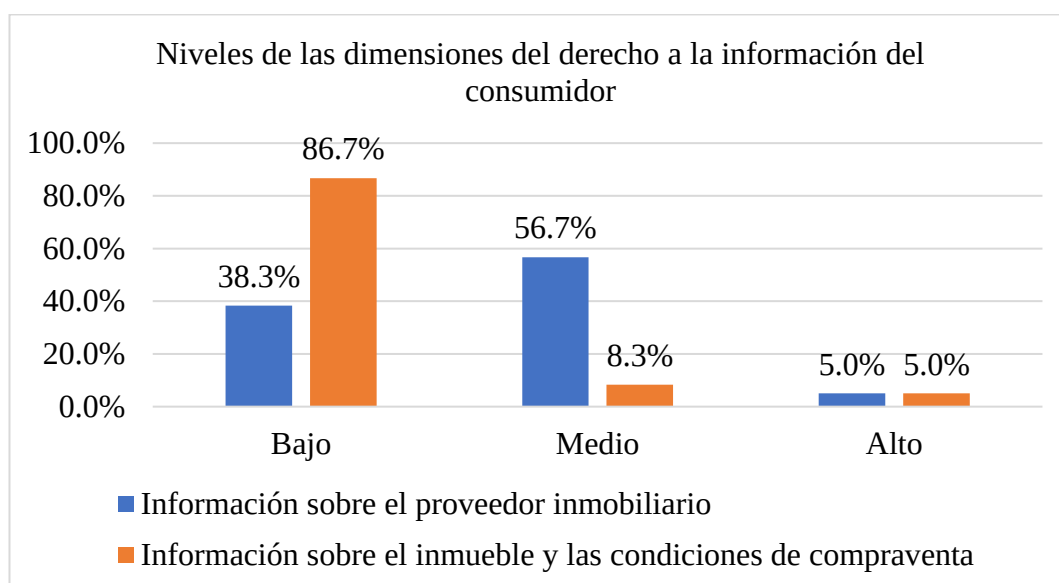
Tabla 24

Niveles de las dimensiones del derecho a la información del consumidor

		Bajo	Medio	Alto	Total
Información sobre el proveedor inmobiliario	f	23	34	3	60
	%	38,3	56,7	5,0	100,0
Información sobre el inmueble y condiciones de compraventa	f	52	5	3	60
	%	86,7	8,3	5,0	100,0

Figura 24

Niveles de las dimensiones del derecho a la información del consumidor



La dimensión información sobre el proveedor se concentra en nivel medio (56.7%), mientras que la dimensión información sobre el inmueble y condiciones de compraventa se ubica mayoritariamente en nivel bajo (86.7%), lo que revela que la principal deficiencia se sitúa en el núcleo de información esencial para la decisión de compra. Jurídicamente, esto reviste mayor gravedad porque la normativa de protección al consumidor en el ámbito inmobiliario exige información previa, clara

y suficiente sobre aspectos determinantes como habilitación urbana, disponibilidad/condición de servicios básicos, cargas o limitaciones relevantes, condiciones contractuales significativas y demás elementos que inciden en la idoneidad y viabilidad real del inmueble. Por ello, el resultado evidencia un déficit material en la fase precontractual, incrementa el riesgo de inducción a error y contribuye a explicar por qué estos conflictos escalan hacia procedimientos administrativos.

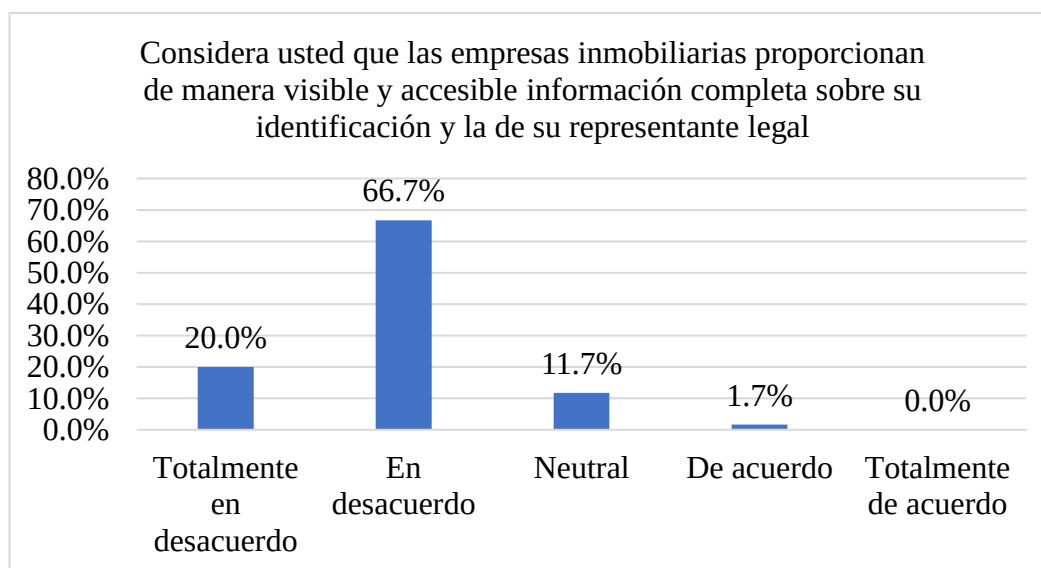
Tabla 25

Considera usted que las empresas inmobiliarias proporcionan de manera visible y accesible información completa sobre su identificación y la de su representante legal.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	12	20,0
En desacuerdo	40	66,7
Neutral	7	11,7
De acuerdo	1	1,7
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 25

Considera usted que las empresas inmobiliarias proporcionan de manera visible y accesible información completa sobre su identificación y la de su representante legal.



La tabla 25 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que las empresas inmobiliarias proporcionan de manera visible y accesible información completa sobre su identificación y la de su representante legal. El 66.7% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 20% que manifestó estar totalmente en desacuerdo. Un 11.7% indicó una postura neutral, mientras que el 1.7% expresó estar de acuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

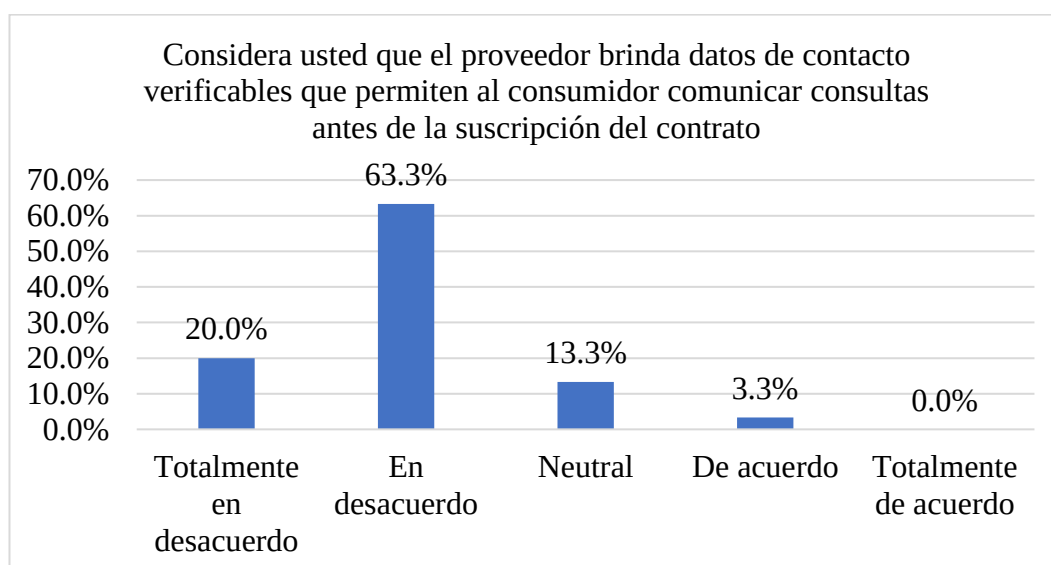
Tabla 26

Considera usted que el proveedor brinda datos de contacto verificables que permiten al consumidor comunicar consultas antes de la suscripción del contrato.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	12	20,0
En desacuerdo	38	63,3
Neutral	8	13,3
De acuerdo	2	3,3
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 26

Considera usted que el proveedor brinda datos de contacto verificables que permiten al consumidor comunicar consultas antes de la suscripción del contrato.



La tabla 26 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que el proveedor brinda datos de contacto verificables que permiten al

consumidor comunicar consultas antes de la suscripción del contrato. El 63.3% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 20% que manifestó estar totalmente en desacuerdo. Un 13.3% indicó una postura neutral, el 3.3% está de acuerdo, mientras que el 0% expresó estar totalmente en desacuerdo.

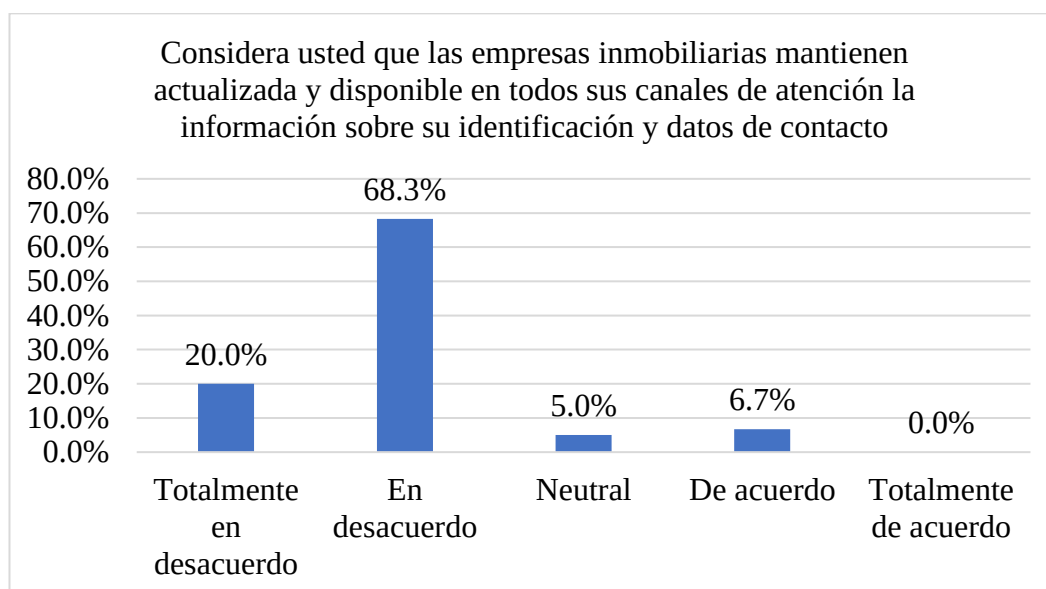
Tabla 27

Considera usted que las empresas inmobiliarias mantienen actualizada y disponible en todos sus canales de atención la información sobre su identificación y datos de contacto.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	12	20,0
En desacuerdo	41	68,3
Neutral	3	5,0
De acuerdo	4	6,7
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 27

Considera usted que las empresas inmobiliarias mantienen actualizada y disponible en todos sus canales de atención la información sobre su identificación y datos de contacto.



La tabla 27 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que las empresas inmobiliarias mantienen actualizada y disponible en todos

sus canales de atención la información sobre su identificación y datos de contacto. El 68.3% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 20% que manifestó estar totalmente en desacuerdo. Un 6.7% indicó estar de acuerdo, mientras que el 5% expresó una postura neutral y el 0% estuvo totalmente en desacuerdo.

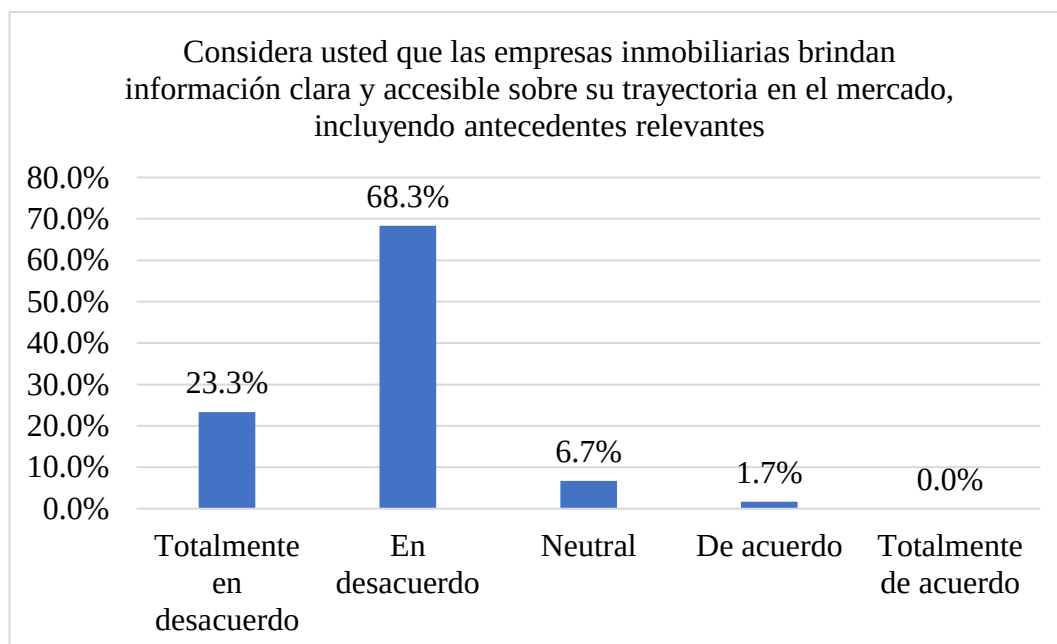
Tabla 28

Considera usted que las empresas inmobiliarias brindan información clara y accesible sobre su trayectoria en el mercado, incluyendo antecedentes relevantes.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	14	23,3
En desacuerdo	41	68,3
Neutral	4	6,7
De acuerdo	1	1,7
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 28

Considera usted que las empresas inmobiliarias brindan información clara y accesible sobre su trayectoria en el mercado, incluyendo antecedentes relevantes.



La tabla 28 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que las empresas inmobiliarias brindan información clara y accesible sobre su trayectoria en el mercado, incluyendo antecedentes relevantes. El 68.3% de los

participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 23.3% que manifestó estar totalmente en desacuerdo. Un 6.7% expresó una postura neutral. Un 1.7% indicó estar de acuerdo, mientras que el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

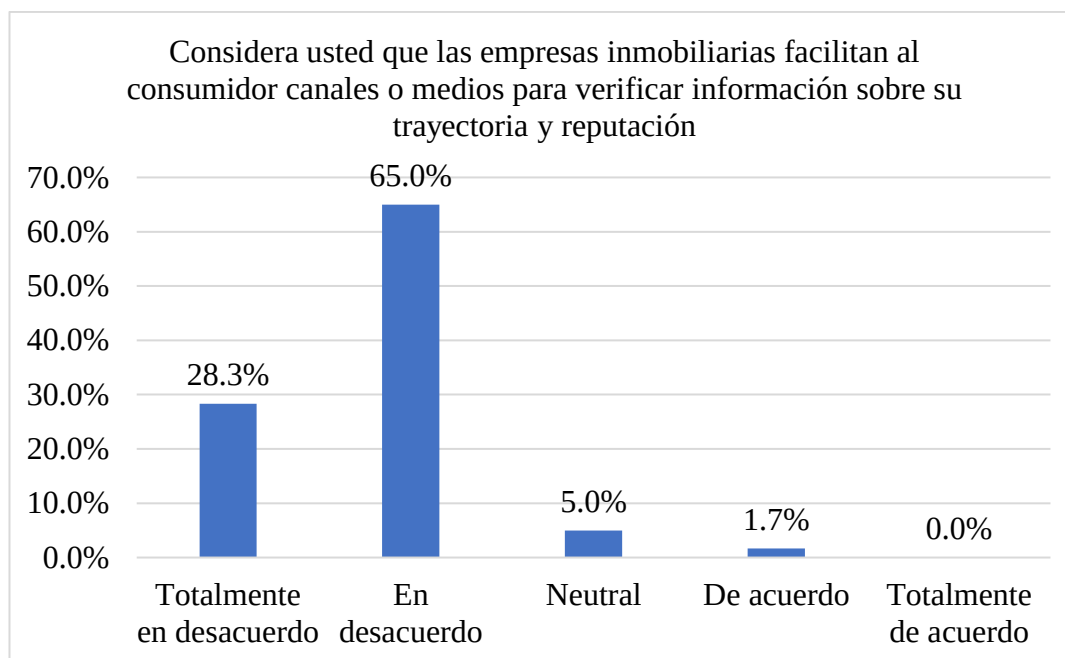
Tabla 29

Considera usted que las empresas inmobiliarias facilitan al consumidor canales o medios para verificar información sobre su trayectoria y reputación.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	17	28,3
En desacuerdo	39	65,0
Neutral	3	5,0
De acuerdo	1	1,7
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 29

Considera usted que las empresas inmobiliarias facilitan al consumidor canales o medios para verificar información sobre su trayectoria y reputación.



La tabla 29 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que las empresas inmobiliarias facilitan al consumidor canales o medios para verificar información sobre su trayectoria y reputación. El 65% de los participantes

señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 28.3% que manifestó estar totalmente en desacuerdo. Un 5% indicó una postura neutral, mientras que el 1.7% expresó estar de acuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

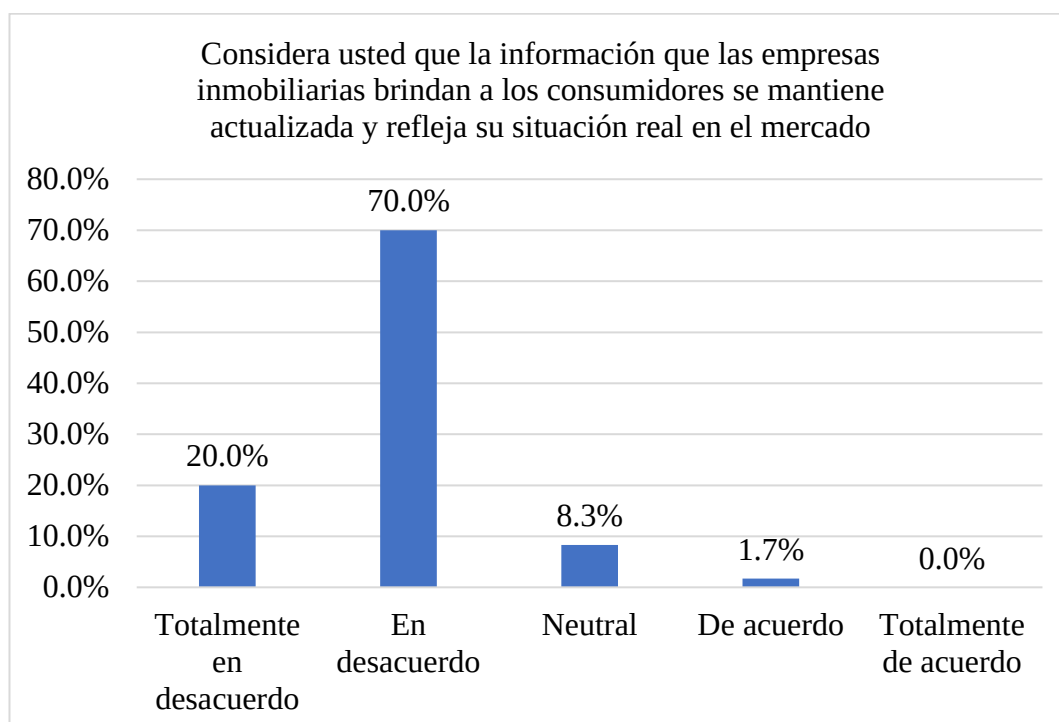
Tabla 30

Considera usted que la información que las empresas inmobiliarias brindan a los consumidores se mantiene actualizada y refleja su situación real en el mercado.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	12	20,0
En desacuerdo	42	70,0
Neutral	5	8,3
De acuerdo	1	1,7
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 30

Considera usted que la información que las empresas inmobiliarias brindan a los consumidores se mantiene actualizada y refleja su situación real en el mercado.



La tabla 30 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que la información que las empresas inmobiliarias brindan a los consumidores se mantiene actualizada y refleja su situación real en el mercado. El 70% de los

participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 20% que indicó que está totalmente en desacuerdo. Un 8.3% indicó una postura neutral, mientras que el 1.7% expresó estar de acuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

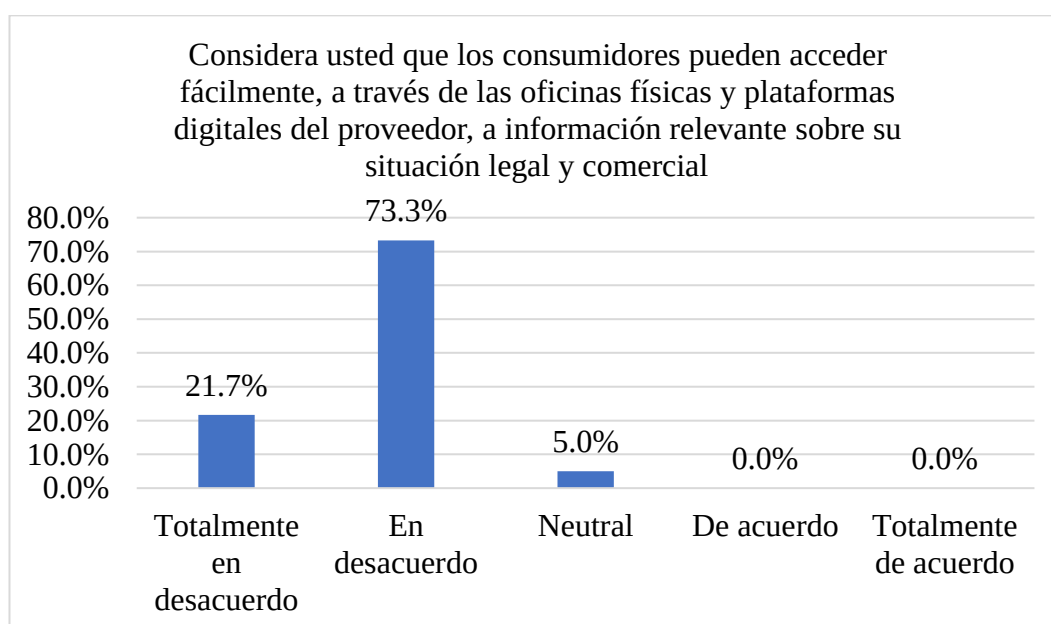
Tabla 31

Considera usted que los consumidores pueden acceder fácilmente, a través de las oficinas físicas y plataformas digitales del proveedor, a información relevante sobre su situación legal y comercial.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	13	21,7
En desacuerdo	44	73,3
Neutral	3	5,0
De acuerdo	0	0,0
Totalmente de acuerdo	0	00,0
Total	60	100,0

Figura 31

Considera usted que los consumidores pueden acceder fácilmente, a través de las oficinas físicas y plataformas digitales del proveedor, a información relevante sobre su situación legal y comercial.



La tabla 31 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que los consumidores pueden acceder fácilmente, a través de las oficinas

físicas y plataformas digitales del proveedor, a información relevante sobre su situación legal y comercial. El 73.3% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 21.7% que manifestó estar totalmente en desacuerdo. Un 5% expresó una postura neutral, en tanto el 0% indicó estar tanto de acuerdo como totalmente de acuerdo.

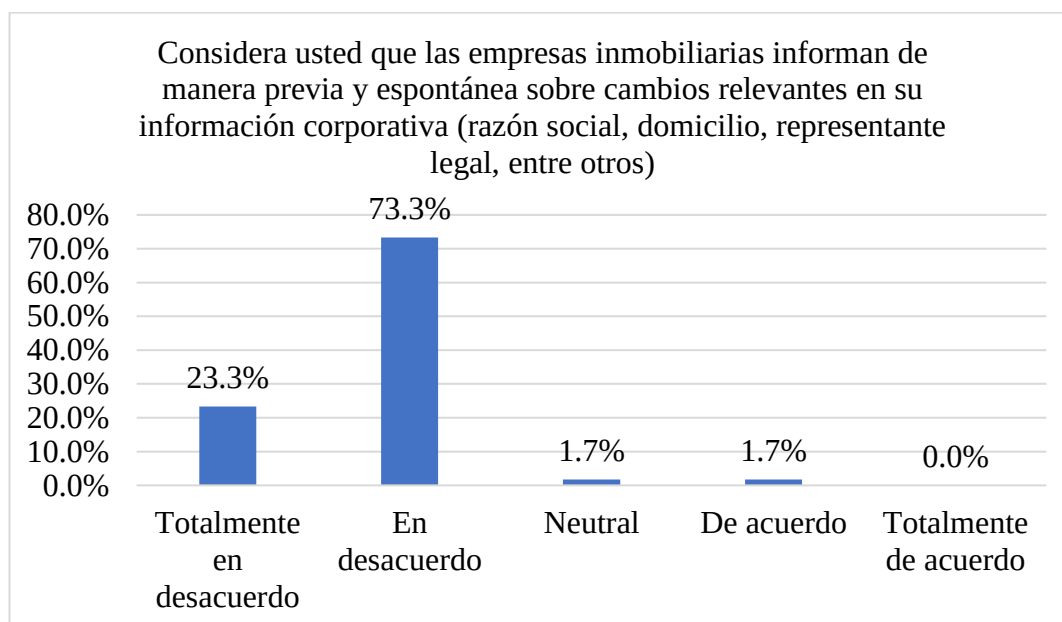
Tabla 32

Considera usted que las empresas inmobiliarias informan de manera previa y espontánea sobre cambios relevantes en su información corporativa (razón social, domicilio, representante legal, entre otros).

	f	%
Totalmente en desacuerdo	14	23,3
En desacuerdo	44	73,3
Neutral	1	1,7
De acuerdo	1	1,7
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 32

Considera usted que las empresas inmobiliarias informan de manera previa y espontánea sobre cambios relevantes en su información corporativa (razón social, domicilio, representante legal, entre otros).



La tabla 32 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que las empresas inmobiliarias informan de manera previa y espontánea sobre cambios relevantes en su información corporativa (razón social, domicilio, representante legal, entre otros). El 73.3% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 23.3% que manifestó estar totalmente en desacuerdo. Un 1.7% indicó tanto una postura neutral como estar de acuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

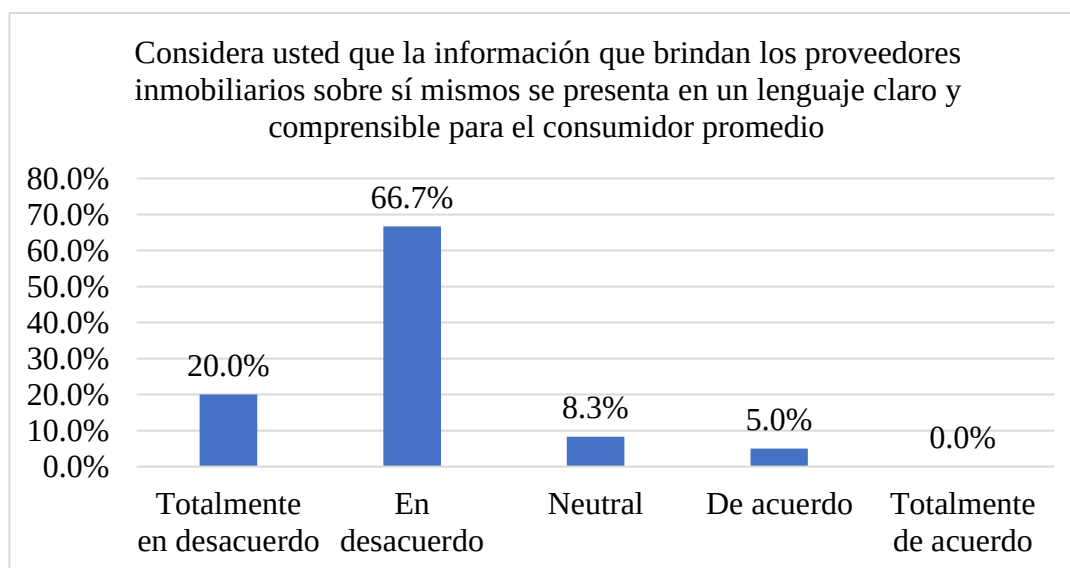
Tabla 33

Considera usted que la información que brindan los proveedores inmobiliarios sobre sí mismos se presenta en un lenguaje claro y comprensible para el consumidor promedio.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	12	20,0
En desacuerdo	40	66,7
Neutral	5	8,3
De acuerdo	3	5,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 33

Considera usted que la información que brindan los proveedores inmobiliarios sobre sí mismos se presenta en un lenguaje claro y comprensible para el consumidor promedio.



La tabla 33 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que la información que brindan los proveedores inmobiliarios sobre sí mismos se presenta en un lenguaje claro y comprensible para el consumidor promedio. El 66.7% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 20% que expresó estar totalmente en desacuerdo. Un 8.3% manifestó una postura neutral, mientras que el 5% indicó estar de acuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

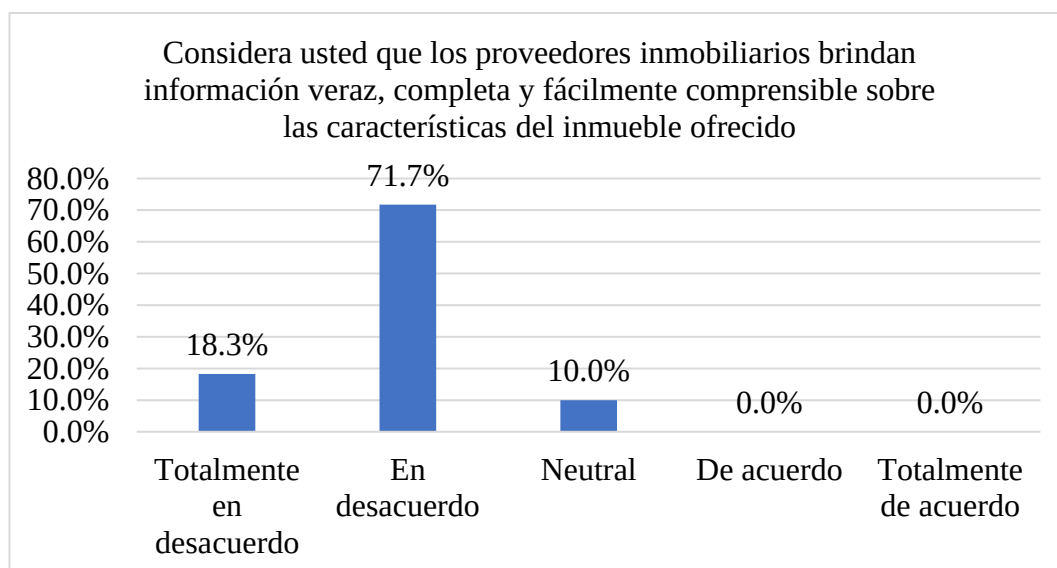
Tabla 34

Considera usted que los proveedores inmobiliarios brindan información veraz, completa y fácilmente comprensible sobre las características del inmueble ofrecido.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	11	18,3
En desacuerdo	43	71,7
Neutral	6	10,0
De acuerdo	0	0,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 34

Considera usted que los proveedores inmobiliarios brindan información veraz, completa y fácilmente comprensible sobre las características del inmueble ofrecido.



La tabla 34 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que los proveedores inmobiliarios brindan información veraz, completa y fácilmente comprensible sobre las características del inmueble ofrecido. El 71.7% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 18.3% que indicó estar totalmente en desacuerdo. Un 10%, mientras que manifestó una postura neutral, en tanto el 0% expresó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

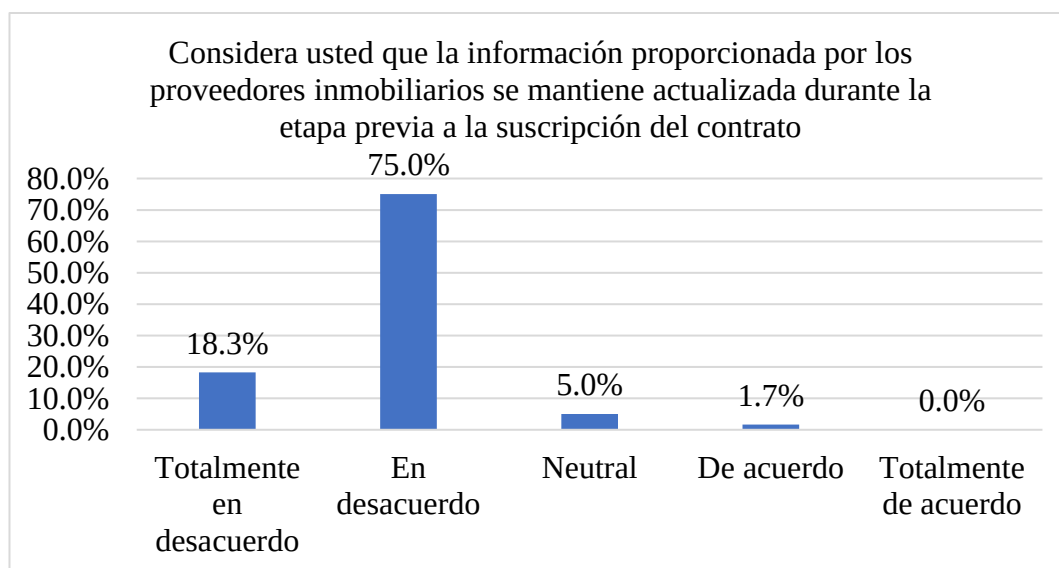
Tabla 35

Considera usted que la información proporcionada por los proveedores inmobiliarios se mantiene actualizada durante la etapa previa a la suscripción del contrato.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	11	18,3
En desacuerdo	45	75,0
Neutral	3	5,0
De acuerdo	1	1,7
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 35

Considera usted que la información proporcionada por los proveedores inmobiliarios se mantiene actualizada durante la etapa previa a la suscripción del contrato.



La tabla 35 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que la información proporcionada por los proveedores inmobiliarios se mantiene actualizada durante la etapa previa a la suscripción del contrato. El 75% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 18.3% que se expresó totalmente en desacuerdo. Un 5% que manifestó estar con una postura neutral, el 1.7% indicó estar de acuerdo, mientras que el 0% expresó estar totalmente de acuerdo.

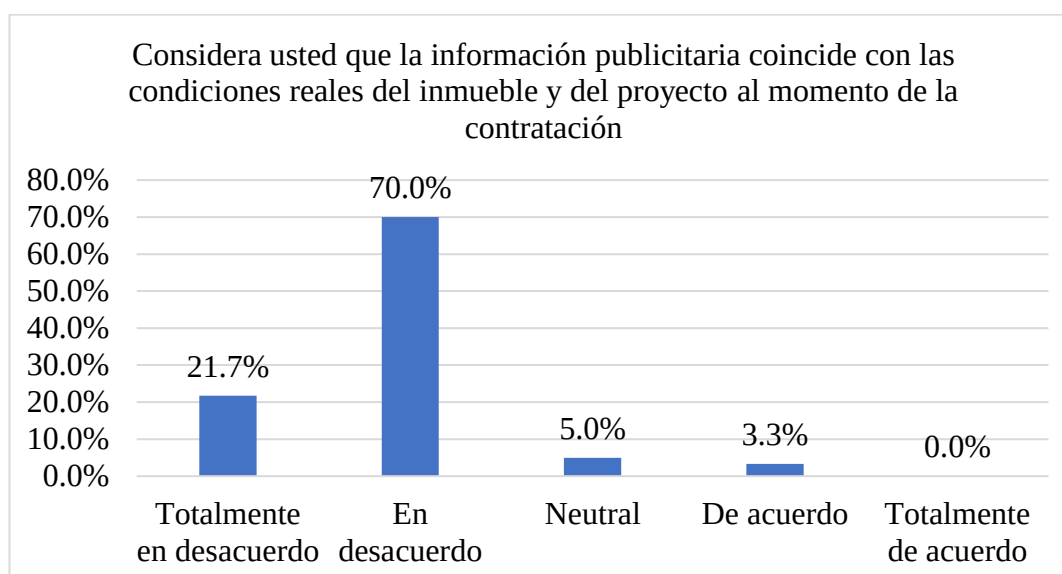
Tabla 36

Considera usted que la información publicitaria coincide con las condiciones reales del inmueble y del proyecto al momento de la contratación.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	13	21,7
En desacuerdo	42	70,0
Neutral	3	5,0
De acuerdo	2	3,3
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 36

Considera usted que la información publicitaria coincide con las condiciones reales del inmueble y del proyecto al momento de la contratación.



La tabla 36 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que la información publicitaria coincide con las condiciones reales del inmueble y del proyecto al momento de la contratación. El 70% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 21.7% que indicó estar totalmente en desacuerdo. Un 5% manifestó una postura neutral mientras que el 3.3% expresó estar de acuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

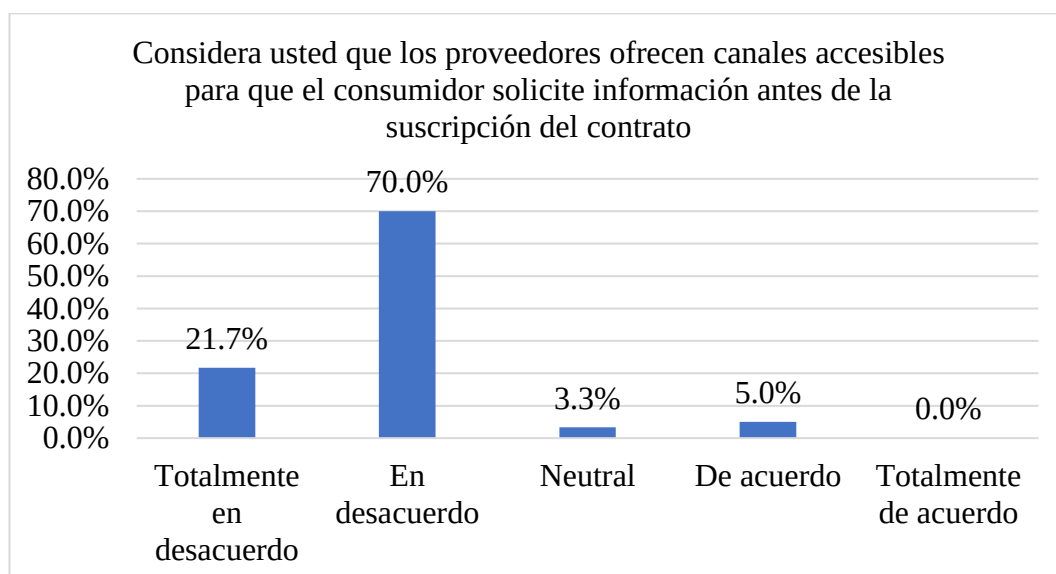
Tabla 37

Considera usted que los proveedores ofrecen canales accesibles para que el consumidor solicite información antes de la suscripción del contrato.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	13	21,7
En desacuerdo	42	70,0
Neutral	2	3,3
De acuerdo	3	5,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 37

Considera usted que los proveedores ofrecen canales accesibles para que el consumidor solicite información antes de la suscripción del contrato.



La tabla 37 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que los proveedores ofrecen canales accesibles para que el consumidor

solicite información antes de la suscripción del contrato. El 70% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 21.7% que indicó estar totalmente en desacuerdo. Un 5% manifestó una postura neutral mientras que el 3.3% expresó estar de acuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

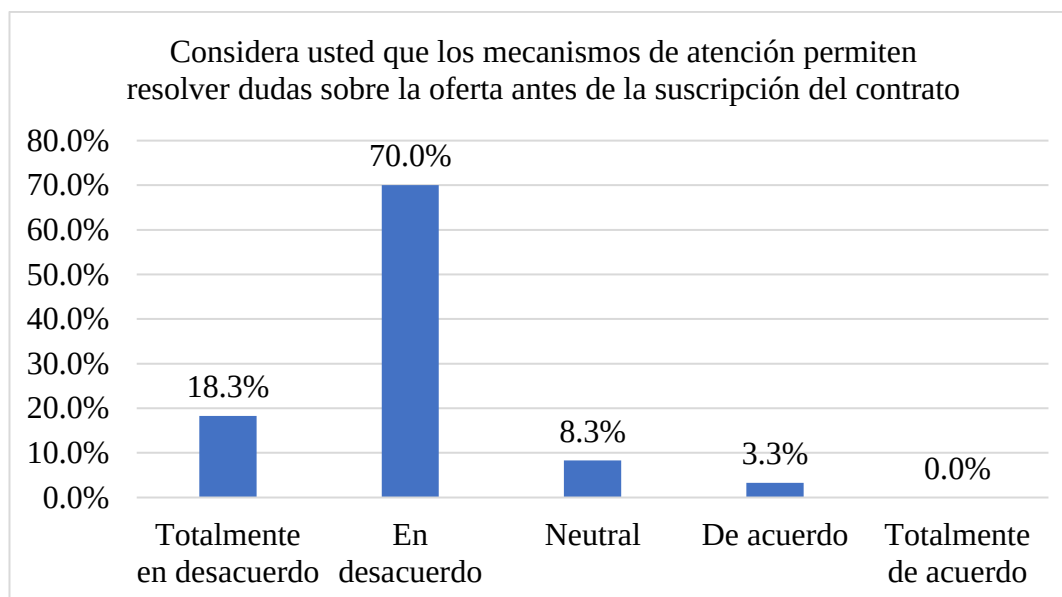
Tabla 38

Considera usted que los mecanismos de atención permiten resolver dudas sobre la oferta antes de la suscripción del contrato.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	11	18,3
En desacuerdo	42	70,0
Neutral	5	8,3
De acuerdo	2	3,3
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 38

Considera usted que los mecanismos de atención permiten resolver dudas sobre la oferta antes de la suscripción del contrato.



La tabla 38 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que los mecanismos de atención permiten resolver dudas sobre la oferta antes de la suscripción del contrato. El 70% de los participantes señaló estar en desacuerdo con la afirmación, seguido por un 18.3% que está totalmente en

desacuerdo. Un 8.3% tiene una postura neutral, mientras que el 3.3% expresó estar de acuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

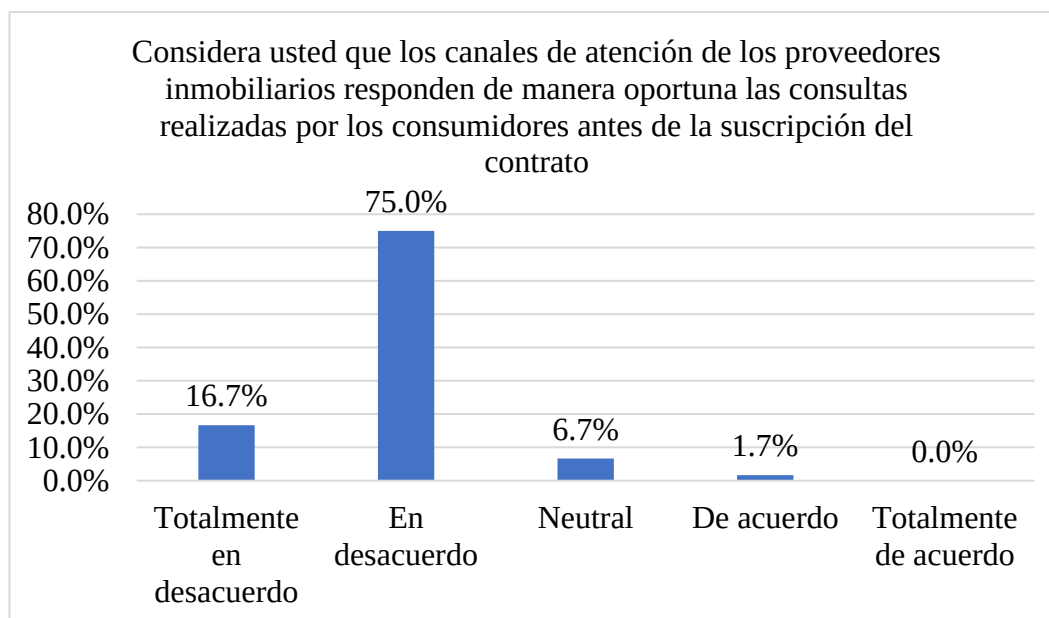
Tabla 39

Considera usted que los canales de atención de los proveedores inmobiliarios responden de manera oportuna las consultas realizadas por los consumidores antes de la suscripción del contrato.

	f	%
Totalmente en desacuerdo	10	16,7
En desacuerdo	45	75,0
Neutral	4	6,7
De acuerdo	1	1,7
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	60	100,0

Figura 39

Considera usted que los canales de atención de los proveedores inmobiliarios responden de manera oportuna las consultas realizadas por los consumidores antes de la suscripción del contrato.



La tabla 39 presenta la distribución de respuestas ante el ítem Considera usted que los canales de atención de los proveedores inmobiliarios responden de manera oportuna las consultas realizadas por los consumidores antes de la suscripción del contrato. El 75% de los participantes señaló estar de acuerdo con la

afirmación, seguido por un 16.7% que manifestó estar totalmente en desacuerdo. Un 6.7% indicó una postura neutral, mientras que el 1.7% expresó estar de acuerdo y el 0% estuvo totalmente de acuerdo.

4.3 Pruebas estadísticas - comprobación de hipótesis

4.3.1 Prueba de normalidad

Tabla 40

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario	,245	60	,001
Políticas para la fiscalización orientativa	,370	60	,001
Lineamientos para la fiscalización orientativa	,336	60	,001
El derecho a la información del consumidor	,330	60	,001

En la tabla 40 se muestran los resultados del análisis regular a través del método Kolmogorov-Smirnov de las variables y dimensiones que participaron en el análisis de correlación, este método es utilizado porque la muestra es mayor a 50 datos, a partir de ello se identificó que los valores de los constructos son menores al <0.05 del margen de error, demostrando que no tienen una distribución normal y se analizan mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

4.3.2 Prueba de hipótesis

4.3.2.1 Hipótesis general.

H_0 : La ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario no afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

H_1 : La ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

Tabla 41

Análisis relacional entre la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el derecho a la información del consumidor

		Guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario	El derecho a la información del consumidor
Rho	de Coeficiente de correlación	1,000	-,737**
Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60

La significancia estadística (sig. = 0.000; $p < 0.001$) y el coeficiente $r_s = -0.737$ muestran una correlación negativa alta entre la ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el cumplimiento del derecho a la información del consumidor. Este resultado permite inferir que la carencia o limitada disponibilidad de criterios orientadores se vincula con niveles más bajos de observancia del deber de información en la actividad fiscalizadora. En el plano jurídico, ello pone de manifiesto que, sin un instrumento técnico que unifique pautas de verificación y actuación preventiva, la intervención administrativa tiende a perder consistencia, predictibilidad y capacidad de tutela efectiva frente a eventuales incumplimientos. En consecuencia, el hallazgo respalda la necesidad de contar con una guía sectorial que precise parámetros de control, criterios de evaluación y mecanismos de actuación uniforme, a fin de fortalecer la protección del consumidor y optimizar el cumplimiento del derecho a la información en el ámbito inmobiliario.

Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyéndose que la ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta negativamente el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

4.3.2.2 Hipótesis específica 1.

H_0 : La ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario no afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la

información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

H₁: La ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

Tabla 42

Análisis relacional entre políticas para la fiscalización orientativa y el derecho a la información del consumidor

		Políticas para la fiscalización orientativa	El derecho a la información del consumidor
Rho	de Coeficiente de correlación	1,000	-,729**
Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60

La significancia estadística (sig. = 0.000; $p < 0.001$) y el coeficiente $r_s = -0.729$ evidencian una correlación negativa alta entre la ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el cumplimiento del derecho a la información del consumidor. Este resultado permite sostener que la debilidad, insuficiencia o falta de desarrollo del marco político-institucional orientado a la prevención se relaciona con menores niveles de cumplimiento del deber de información en la actividad de fiscalización. En términos jurídicos, ello revela que, si bien las políticas públicas establecen lineamientos generales de actuación y prioridades institucionales, su ausencia o escasa concreción limita la capacidad de la autoridad para intervenir de manera preventiva, uniforme y eficaz frente a posibles afectaciones al derecho del consumidor. En consecuencia, el hallazgo respalda el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, reafirmando la necesidad de fortalecer las políticas de fiscalización orientativa mediante criterios sectoriales específicos, parámetros claros de verificación y mecanismos de actuación que permitan una tutela más oportuna y consistente del derecho a la información.

4.3.2.3 Hipótesis específica 2.

H₀: La ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario no afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

H₁: La ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.

Tabla 43

Análisis relacional entre lineamientos para la fiscalización orientativa y el derecho a la información del consumidor

		Lineamientos para la fiscalización orientativa	El derecho a la información del consumidor
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,821**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60

La significancia estadística ($p < 0.001$) y el coeficiente $r_s = -0.821$ evidencian una correlación negativa muy alta entre la ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el cumplimiento del derecho a la información del consumidor. Este resultado permite advertir que la carencia o insuficiencia de lineamientos específicos se vincula de manera especialmente intensa con menores niveles de cumplimiento del deber de información en la actividad de fiscalización. En términos jurídico-administrativos, ello resulta relevante porque los lineamientos constituyen el instrumento que traduce los mandatos generales en criterios concretos de actuación, haciendo posible uniformar la verificación, el contraste documental y la identificación de supuestos que requieren advertencias o medidas correctivas. En consecuencia, el hallazgo respalda el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, al demostrar que la ausencia de lineamientos sectoriales afecta

negativamente el cumplimiento del derecho a la información, lo que revela la necesidad de fortalecer la fiscalización orientativa mediante pautas claras, operativas y especializadas para el sector inmobiliario.

4.4 Discusión

1. En relación con el objetivo general “Determinar de qué manera la ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna – 2025”, los resultados descriptivos evidencian que la guía de fiscalización orientativa se ubica principalmente en un nivel medio (46.7%), seguida de un nivel bajo (36.7%) y, en menor proporción, de un nivel alto (16.7%); asimismo, el derecho a la información presenta una concentración predominante en el nivel medio (53.3%), seguido del nivel bajo (43.3%) y, de manera mínima, del nivel alto (3.3%), lo que revela que tanto el instrumento orientador como el cumplimiento del deber de información aún muestran un desarrollo insuficiente en la actividad fiscalizadora. A ello se suma que la significancia estadística ($\text{sig.} = 0.000$; $p < 0.001$) y el coeficiente $r_s = -0.737$ evidencian una correlación negativa alta entre la ausencia de una guía de fiscalización orientativa y el cumplimiento del derecho a la información del consumidor, lo que permite sostener que la carencia o insuficiencia de dicho instrumento se vincula con menores niveles de observancia del deber de información; en sentido inverso, la existencia y fortalecimiento de una guía especializada se asocia con un mejor cumplimiento de este derecho. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en cuanto la ausencia de una guía de fiscalización orientativa sí afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor.

Estos resultados guardan concordancia con los antecedentes nacionales que resaltan la importancia de fortalecer mecanismos preventivos en la tutela del consumidor. En tal sentido, Granados (2018) sostiene que la falta de control preventivo se vincula estrechamente con el perjuicio derivado de la publicidad engañosa, lo que coincide con el resultado obtenido, pues una

ausencia de guía de fiscalización orientativa limita la posibilidad de intervenir antes de que la desinformación produzca efectos lesivos. Asimismo, Leiva (2018) confirma que, a mayor incumplimiento del deber de brindar información veraz, mayor es el riesgo de publicidad engañosa en perjuicio del consumidor, razón por la cual propone políticas que dinamicen la labor fiscalizadora.

Desde el plano teórico, estos hallazgos se explican a partir de la teoría del poder de policía administrativa. Morón (2020) sostiene que la vigilancia estatal está orientada a supervisar la legalidad y a prevenir riesgos en la actuación de los particulares, mientras que Rebollo et al. (2017) precisan que la fiscalización constituye una manifestación concreta de dicho poder. En esa misma línea, Sánchez (2019) afirma que la fiscalización contribuye a reducir asimetrías mediante orientación y educación, lo que exige instrumentos que guíen de manera efectiva la actuación preventiva. Por ello, la predominancia de niveles medios en la guía de fiscalización orientativa y en el derecho a la información, sumada a la correlación negativa alta encontrada, evidencia que la ausencia o debilidad de esa guía afecta desfavorablemente en la tutela informativa del consumidor.

Así, se concluye que la ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025, debido a que se comprobó una relación significativa con una correlación negativa alta entre las variables analizadas ($\text{sig.} = 0.000$; $r_s = -0.737$). Además, el predominio de niveles medio y bajo en el derecho a la información (53.3% y 43.3%) y la escasa presencia del nivel alto (3.3%) ponen de manifiesto que aún no se consolida plenamente el deber de brindar información veraz, suficiente, oportuna y comprensible. En ese contexto, la carencia de una guía especializada restringe la posibilidad de prevenir, advertir y corregir tempranamente los riesgos informativos en el mercado inmobiliario.

2. Respecto del primer objetivo específico “Determinar de qué manera la ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna – 2025”, los resultados descriptivos, obtenidos a partir de ítems del instrumento, muestran que la dimensión política presenta predominancia del nivel alto (60%). Esto evidencia la percepción de la existencia de políticas en el plano institucional general; sin embargo, en el ítem 4 del instrumento (Figura 11), el 75% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo con la existencia de políticas específicas para la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario. En esa línea, la significancia estadística ($\text{sig.} = 0.000$; $p < 0.001$) y el coeficiente $r_s = -0.729$ evidencian una correlación negativa alta entre las políticas de fiscalización orientativa y el cumplimiento del derecho a la información del consumidor, resultado que permite advertir que la falta de implementación de un marco político-institucional orientado a la prevención se asocia con menores niveles de cumplimiento del deber de información. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyéndose que la ausencia de políticas de fiscalización orientativa se asocia significativamente con el cumplimiento del derecho a la información del consumidor.

Este resultado puede contrastarse con Leiva (2018), quien recomienda la formulación de políticas que dinamicen la fiscalización y fortalezcan la capacidad operativa de la autoridad, lo que coincide con la necesidad de que la política cuente con eficacia real de implementación y no quede reducida a una formulación general. A ello se suma Granados (2018), quien vincula la falta de control preventivo con el perjuicio al consumidor, lo que sugiere que la política debe no solo proclamar objetivos preventivos, sino también operacionalizar sus mandatos para impactar efectivamente en el mercado antes de que se produzca el daño.

Desde la teoría de la relación de consumo, estos resultados también encuentran sustento. Durand (2023) sostiene que esta relación excede el

contrato y comprende la etapa previa, en la cual el consumidor se expone a ofertas y decide en función de la información recibida. Asimismo, refiere que la obligación del proveedor subsiste por su presencia en el mercado, por lo que el deber de información debe garantizarse desde la fase precontractual para evitar engaño o error en la decisión económica. En ese contexto, la correlación negativa alta encontrada sugiere que la falta de implementación de políticas de fiscalización orientativa afecta desfavorablemente en el desempeño del derecho a la información.

Así, se concluye que la ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025, al haberse evidenciado una relación estadísticamente significativa y una correlación negativa alta entre ambas variables ($\text{sig.} = 0.000$; $r_s = -0.729$). Aunque, a partir de los ítems analizados, la dimensión política presenta mayoritariamente un nivel alto (60%), el derecho a la información continua concentrándose en niveles medio y bajo, lo cual revela que la sola percepción de políticas generales no basta si estas no se concretan en criterios específicos de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario. Por ello, los lineamientos generales de política no aseguran por sí mismos una protección efectiva mientras no se transformen en instrumentos operativos comprobables.

3. En cuanto al segundo objetivo específico “Determinar de qué manera la ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna – 2025”, los resultados descriptivos evidencian que los lineamientos se ubican mayoritariamente en un nivel medio (56.7%), mientras que el derecho a la información sobre el inmueble y las condiciones de compraventa se concentra en un nivel bajo (86.7%), lo que revela una deficiencia significativa en la información esencial que requiere el consumidor para adoptar una decisión económica adecuadamente informada. A su vez, la

significancia estadística ($p < 0.001$) y el coeficiente $r_s = -0.821$ evidencian una correlación negativa muy alta entre la ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el cumplimiento del derecho a la información del consumidor, lo que demuestra que la carencia o insuficiencia de lineamientos específicos se vincula de manera especialmente intensa con menores niveles de cumplimiento del deber de información. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, al demostrarse que la ausencia de lineamientos sectoriales afecta negativamente el cumplimiento del derecho a la información del consumidor.

En términos de contraste con los antecedentes, Granados (2018) demuestra que la ausencia de control preventivo efectivo incrementa el perjuicio al consumidor por publicidad engañosa, lo cual se vincula directamente con la falta de lineamientos que permitan actuar antes de la contratación. A su vez, Leiva (2018) determinó que existe una relación significativa entre el derecho a la información y la publicidad engañosa, evidenciando que las deficiencias informativas incrementan el riesgo de afectación al consumidor. En esa misma línea, los resultados de la presente investigación permiten advertir que la ausencia de lineamientos específicos de fiscalización orientativa en el sector inmobiliario incide negativamente en el cumplimiento del derecho a la información, en tanto limita la prevención de conductas infractoras por parte de los proveedores. No obstante, a diferencia del estudio citado, la presente investigación incorpora el análisis de la fiscalización orientativa como mecanismo preventivo del cumplimiento normativo.

Desde la teoría del poder de policía administrativa puede explicarse por qué la ausencia de lineamientos presenta una asociación más intensa con el derecho a la información. Morón (2020) señala que la intervención administrativa se justifica por la necesidad de prevenir riesgos y proteger intereses públicos, mientras que Rebollo et al. (2017) reafirman que la fiscalización es una manifestación de dicho poder. A ello se suma Sánchez

(2019), quien indica que la fiscalización reduce asimetrías mediante el intercambio de información, la orientación y la educación, lo cual exige estandarización para que las alertas y requerimientos sean consistentes. En consecuencia, la correlación negativa muy alta encontrada confirma que la ausencia o debilidad de lineamientos incide de manera particularmente intensa al debilitamiento de la tutela del derecho a la información.

Así, se concluye que la ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025, puesto que se halló una relación estadísticamente significativa y una correlación negativa muy alta ($p < 0.001$; $r_s = -0.821$). Este hallazgo se fortalece al observar que los lineamientos se sitúan en un nivel medio (56.7%), mientras que la información sobre el inmueble y las condiciones de compraventa se ubica principalmente en un nivel bajo (86.7%), lo que evidencia una debilidad operativa que reduce la capacidad preventiva y favorece incumplimientos en torno a la información esencial para decidir la compra. En consecuencia, el problema principal no radica solo en la inexistencia de políticas generales, sino sobre todo en la falta de lineamientos concretos que hagan posible una fiscalización orientativa homogénea, preventiva y efectiva.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Con relación al objetivo general de la investigación, se concluye que la ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025, en razón de haberse identificado una relación estadísticamente significativa y una correlación negativa alta entre ambas variables ($\text{sig.} = 0.000$; $r_s = -0.737$). Asimismo, al predominar los niveles medio y bajo en el derecho a la información (53.3% y 43.3%, respectivamente) y ser mínimo el nivel alto (3.3%), se evidencia que el estándar jurídico de información veraz, suficiente, oportuna y comprensible aún no se encuentra plenamente consolidado. En tal sentido, la insuficiencia o ausencia de una guía sectorial limita la capacidad de anticipación, advertencia y corrección temprana frente a riesgos informativos en el mercado inmobiliario.
2. Con relación al primer objetivo específico de la investigación, se concluye que la ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025, al haberse obtenido una relación estadísticamente significativa y una correlación negativa alta entre ambas variables ($\text{sig.} = 0.000$; $r_s = -0.729$). Si bien, a partir de los ítems analizados, la dimensión política se ubica predominantemente en un nivel alto (60%), el derecho a la información se mantiene mayoritariamente en niveles medio y bajo, lo que evidencia que la sola percepción de políticas de carácter general no resulta suficiente si estas no se traducen en criterios aplicables, directrices concretas y acciones preventivas orientadas al sector inmobiliario. Por tanto, la existencia de lineamientos generales de política no garantiza por sí misma un impacto

protector real mientras no se convierta en mecanismos operativos verificables.

3. Con relación al segundo objetivo específico de la investigación, se concluye que la ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025, dado que se identificó una relación estadísticamente significativa y una correlación negativa muy alta ($p < 0.001$; $r_s = -0.821$). Este resultado se refuerza al observar que los lineamientos se ubican en un nivel medio (56.7%), mientras que la información sobre el inmueble y las condiciones de compraventa se concentra en un nivel bajo (86.7%), lo que evidencia un vacío operativo que debilita la prevención y facilita incumplimientos respecto de la información esencial para la decisión de compra. En consecuencia, se advierte que el principal déficit se sitúa en la falta de lineamientos específicos que permitan una fiscalización orientativa uniforme, preventiva y eficaz

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda que el Indecopi apruebe e implemente una directiva de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario en materia de protección al consumidor, la cual establezca un marco específico para la actuación preventiva, incorporando principios, procedimientos y criterios mínimos de verificación. Ello permitirá uniformizar la actuación institucional y fortalecer la protección efectiva del derecho a la información del consumidor en el mercado inmobiliario, frente a las deficiencias derivadas de la ausencia de una guía sectorial.
2. Asimismo, se recomienda que dicha directiva articule criterios de política institucional orientados a la prevención, uniformidad y estandarización de las actuaciones fiscalizadoras, de modo que las políticas generales se traduzcan en acciones concretas y operativas que

incidan de manera efectiva en el cumplimiento del deber de información en el sector inmobiliario.

3. Finalmente, se recomienda que la referida directiva desarrolle lineamientos específicos de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario, estableciendo pautas claras de verificación de información relevante, tales como habilitación urbana, titularidad, disponibilidad de servicios básicos, financiamiento y condiciones contractuales, entre otros aspectos. Ello permitirá reducir el vacío operativo identificado y fortalecer la prevención de incumplimientos vinculados al derecho de información del consumidor.

5.3 Propuesta de Directiva

El presente trabajo formula una propuesta consistente en una Directiva de Fiscalización Orientativa para el Sector Inmobiliario en materia de Protección al Consumidor, concebida como un instrumento de gestión institucional del Indecopi, cuya aprobación se plantea mediante Resolución de Gerencia, con la finalidad de optimizar la eficacia de las acciones de fiscalización y contribuir a la tutela del derecho a la información de los consumidores.

En ese sentido, la propuesta establece criterios de actuación para el desarrollo de las acciones de fiscalización orientativa y plantea la utilización de formatos de apoyo para las labores de verificación y registro, con la finalidad de uniformizar las intervenciones fiscalizadoras, optimizar la evaluación de la información proporcionada por los proveedores inmobiliarios y fortalecer el enfoque preventivo en materia de protección al consumidor.

Asimismo, su aprobación se enmarca en el ámbito de los actos de administración interna, dirigidos a garantizar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional, conforme a lo previsto en el artículo 7 de la Ley N.º 27444, según el Texto Único Ordenado aprobado por D.S. N.º 004-2019-JUS. (ver Anexo D).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.
- Asia Times. (23 de Noviembre de 2017). *China targets misleading real estate advertisements*. Obtenido de Asia Times: <https://asiatimes.com/2017/11/china-targets-misleading-real-estate-advertisements/>
- Badenes, R. (1979). *El contrato de compraventa* (Vol. Tomo I). Barcelona: Librería Bosch.
- Balladares, N., & Chinchón, K. (Diciembre de 2015). *Una mirada al diseño institucional de protección del consumidor en Chile*. Recuperado el 10 de Octubre de 2025, de <https://repositoriobibliotecas.uv.cl/serveruv/api/core/bitstreams/f24f952d-4331-4ce2-9391-24e790cfb4db/content#page=40.09>
- Carbonell, E. (2021). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: Jurista Editores E.I.R.L.
- Castro, H. (2000). *Régimen Legal Urbano. Doctrina y legislación*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Castro, J. (2020). Análisis a la propiedad horizontal: predios mancomunados en la legislación peruana. *Revista Jurídica Científica SSIAS*, 13(2), 15. doi:10.26495/rcs.v13i2.1445
- Cavero, E. (2016). ¿Efecto dominó o efecto mariposa? El (distorsionado) concepto de consumidor protegido en el derecho peruano. *Ius Et Veritas*, 34-47.
- Congreso de la República del Perú. (20 de Julio de 1999). *Ley 27157, Ley de Regularización de Edificaciones, del Procedimiento para la Declaratoria de Fábrica y del Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común*. Obtenido de Diario Oficial El Peruano: <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=54>
- Congreso de la República del Perú. (2010). *Ley 29571*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=17>

- Constitución Política del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú*. Constitución Política del Perú. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf
- Danós Ordoñez, J. (2010). ¿Constituye el acto administrativo fuente del derecho en el ordenamiento jurídico peruano? *Revista del Círculo de Derecho Administrativo*, 21.
- Decreto Legislativo 1033. (2008). *Decreto Legislativo N.º 1033*. Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/226849-1033>
- Decreto Legislativo 1045. (2008). *Decreto Legislativo 1045*. Congreso de la República. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01045.pdf>
- Decreto Legislativo 716. (1991). *Decreto Legislativo 716*. Poder Ejecutivo. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/00716.pdf>
- Decreto Legislativo 807. (1996). *Decreto Legislativo N.º 807*. Indecopi. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1472554-807>
- Decreto Supremo 006-2016-VIVIENDA. (2016). *Decreto Supremo 006-2016-VIVIENDA*. Ministerio de Vivienda. Obtenido de <https://vlex.com.pe/vid/decreto-supremo-n-006-1053799623>
- Decreto Supremo 006-2017-VIVIENDA. (2017). *Decreto Supremo 006-2017-VIVIENDA*. Ministerio de Vivienda. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/munisantamariadelmar/informes-publicaciones/2619764-decreto-supremo-n-006-2017-vivienda>
- Decreto Supremo 007-2025-VIVIENDA. (2025). *Decreto Supremo 007-2025-VIVIENDA*. Ministerio de Vivienda. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/6997637-007-2025-vivienda>

- Decreto Supremo 011-2006-VIVIENDA. (2006). *Decreto Supremo 011-2006-VIVIENDA*. Ministerio de Vivienda. Obtenido de https://cdn-web.construccion.org/normas/rne2012/rne2006/files/normatividad/DS-011-2006-VIVIENDA_20060508.pdf
- Diario 3K. (21 de Noviembre de 2024). *Empresas inmobiliarias más denunciadas según Indecopi: Evita riesgos al comprar tu inmueble*. Recuperado el 16 de Abril de 2025, de Diario 3K: <https://diariotresmil.com/empresas-inmobiliarias-mas-denunciadas-segun-indecopi-evita-riesgos-al-comprar-tu-inmueble/>
- Durand, J. (2023). El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores. *THĒMIS-Revista de Derecho* 83, 281-302.
- Fondo Mivivienda. (Octubre de 2025). Mivivienda, la revista inmobiliaria del Perú. *Revista MiVivienda*(205), 36. Obtenido de <https://www.mivivienda.com.pe/PORTALWEB/fondo-MIVIVIENDA/revistas.aspx>
- Fondo Mivivienda. (2025). *Techo Propio*. Obtenido de Fondo MIVIVIENDA: <https://www.mivivienda.com.pe/portalweb/usuario-busca-viviendas/pagina.aspx?idpage=30>
- Gamarra, S. (2025). El control de los organismos reguladores: Del régimen de barreras burocráticas a la revisión judicial. *Themis*, 87(1), 277-303. doi:10.18800/themis.202501.015
- García, M. (2025). Derechos y garantías de los ciudadanos como usuarios y consumidores de servicios digitales a la luz del Reglamento 2022/2065 de 19 de octubre. *Gabilex*, 44(1), 197-272. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10527854.pdf>
- Garzón, L., García, F., & Quiroz, N. (2024). Fraude inmobiliario en Duitama: cómo protegerse de las trampas y estafas en el mercado inmobiliario. *Revista Multidisciplinaria Voces de América y el Caribe*, 1(1), 474-490. doi:10.69821/REMUUVAC.v1i1.37

- Granados, S. (2018). *El control preventivo ejercido por el Indecopi - Lambayeque y el perjuicio del consumidor mediante la publicidad engañosa*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado el 10 de Octubre de 2025, de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4243/BC-TES-TMP-3059.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán Napurí, C. (2012). Las actuaciones impugnables en el Proceso Contencioso Administrativo peruano. *Revista Circulo de Derecho Administrativo*(11), 112.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed. ed.). México D.F.: McGraw-Hill Education.
- Hita Fernandez, M. C. (2017). *La protección del consumidor en la compraventa y arrendamiento de vivienda*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=110117>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (24 de Junio de 2021). *Buscar empresas sancionadas por Indecopi*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/10285-buscar-empresas-sancionadas-por-indecopi>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (25 de Agosto de 2021). *Lineamientos de Visitas de Inspección*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/2115561-lineamientos-de-visitas-de-inspeccion>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (2021). *Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Resolución N.º 000063-2021-PRE/INDECOPI)*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/2398440>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (2022). *Lineamientos sobre protección al*

consumidor. Obtenido de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual:
https://consumidor.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/Lineamientos_Proteccion_Consumidor_2022.pdf

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (2 de Marzo de 2023). *El Indecopi publica los 'Lineamientos sobre Competencia Desleal y Publicidad Comercial' en beneficio de la ciudadanía*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano:
<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/719669-el-indecopi-publica-los-lineamientos-sobre-competencia-desleal-y-publicidad-comercial-en-beneficio-de-la-ciudadania>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (26 de Mayo de 2023). *Guía sobre fiscalización de promociones con descuentos engañosos*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano:
<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/4264680-guia-sobre-fiscalizacion-de-promociones-con-descuentos-enganosos>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (13 de Diciembre de 2023). *Política de Fiscalización del Indecopi _Resolución N° 107-2023-PRE/INDECOPI*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano:
https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/4940171-politica-de-fiscalizacion-del-indecopi-_resolucion-n-107-2023-pre-indecopi

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (24 de Setiembre de 2024). *El Indecopi presentó la Guía sobre productos y servicios inmobiliarios*. Recuperado el 17 de Abril de 2025, de Plataforma del Estado Peruano:
<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/1027833-el-indecopi-presento-la-guia-sobre-productos-y-servicios-inmobiliarios>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (20 de Setiembre de 2024). *Guía sobre productos y servicios inmobiliarios*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/6013278-guia-sobre-productos-y-servicios-inmobiliarios>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (Setiembre de 2024). *Guía sobre productos y servicios inmobiliarios: Todo lo que un consumidor debe saber antes, durante y después de comprar un inmueble*. Recuperado el 26 de Mayo de 2025, de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual: <https://bit.ly/4ea57Yg>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (20 de Diciembre de 2024). *Plan Anual de Fiscalización 2025 del Indecopi*. Obtenido de www.gob.pe: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7445139/6341688-anexo-01-plan-anual-de-fiscalizaciones-2025.pdf?v=1735838334>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (31 de Diciembre de 2024). *POI Anual 2025*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/6338205-poi-anual-2025>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (30 de Diciembre de 2024). *Resolución N.º 000193-2024-GEG/INDECOPI - Plan Anual de Fiscalización del Indecopi*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/6341688-000193-2024-geg-indecopi>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (20 de Noviembre de 2025). *Mira a quién le compras - Ranking de sectores sancionados*. Obtenido de Indecopi: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/ranking-sector>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (27 de Marzo de 2025). *Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2030*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/6609749-plan-estrategico-institucional-pei-2025-2030>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi]. (s.f.). *Información institucional*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/institucional>

Iparraguirre, G. (01 de Diciembre de 2014). La regulación de protección al consumidor en los productos y servicios inmobiliarios en el Perú. *Círculo de Derecho Administrativo*, 137-148. Recuperado el 7 de Noviembre de 2025, de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13448>

Leiva, L. (10 de Diciembre de 2018). *Implicancias del derecho a la información y la publicidad engañosa, en INDECOPI, 2018*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33126/LEIVA-FLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley 29090. (2007). *Ley 29090*. Ministerio de Vivienda. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2686475/Ley%2029090%20-%20Ley%20de%20Regulaci%C3%B3n%20de%20Habilitaciones%20Urbanas%20y%20Edificaciones.pdf?v=1641412180>

Ley 29203. (2008). *Ley 29203*. Congreso de la República. Obtenido de https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos//2006_2011/ADLP/Normas_Legales/29203-LEY.pdf

Ley 30830. (2018). *Ley 30830*. Congreso de la República. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1674956-1>

- Maraví, A. (04 de Junio de 2013). *Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú*. Obtenido de Revista de Actualidad Mercantil: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897/13478>
- Meneses Gómez, A. (2021). Entrevista sobre saneamiento de predios. *Revista de Gaceta Civil & Procesal Civil*(102), 55-63.
- Meneses, A. (2015). *La nueva propiedad horizontal: problemas derivados del régimen inmobiliario de propiedad exclusiva y propiedad común*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica S.A.
- Ministerio de Justicia. (12 de Febrero de 2006). *Decreto Supremo N.º 005-2006-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 28294, Ley que crea el Sistema Nacional Integrado de Catastro y su vinculación con el Registro de Predios [Decreto Supremo N.º 005-2006-JUS]*. Obtenido de Diario Oficial El Peruano: https://sncp.gob.pe/wp-content/uploads/2022/11/Decreto-Supremo-N%C2%B0-005_2006_JUS.pdf
- Ministerio de Justicia. (28 de Marzo de 2018). *Decreto Supremo N.º 005-2018-JUS, que modifica el Reglamento de la Ley N.º 28294, Ley que crea el Sistema Nacional Integrado de Catastro y su vinculación con el Registro de Predios [Decreto Supremo N.º 005-2018-JUS]*. Obtenido de Diario Oficial El Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/minjus/normas-legales/107931-005-2018-jus>
- Ministerio de Vivienda. (8 de Noviembre de 2006). *Decreto Supremo N.º 035-2006-VIVIENDA*. Obtenido de Diario Oficial El Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/minjus/normas-legales/1792695-035-2006-vivienda>
- Ministerio de Vivienda. (29 de Enero de 2021). *Resolución Ministerial N.º 029-2021-VIVIENDA: Modifican la Norma Técnica G.040 “Definiciones” del Reglamento Nacional de Edificaciones*. Obtenido de Diario Oficial El Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/1613663-029-2021-vivienda>

- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (12 de Febrero de 2019). *Norma Técnica E.030: Diseño Sismorresistente (RM N.º 043-2019-VIVIENDA)*. Obtenido de Diario Oficial El Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/259580-043-2019-vivienda>
- Morón Urbina, J. C. (2017). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General* (Décimo Segunda ed.). Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Morón, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General* (14 Edición ed.). Lima: Gaceta Jurídica S.A. Recuperado el 11 de Octubre de 2025
- Morón, J. (2020). La regulación común de la actividad administrativa de fiscalización en el derecho peruano. *Derecho y Sociedad*, 54, 17-43.
- Moya, P. (2015). *Introducción a la mercadotecnia : un acercamiento a la satisfacción de necesidades*. Tunja: Editorial UPTC. Obtenido de <https://librosaccesoabierto.uptc.edu.co/index.php/editorial-uptc/catalog/view/48/78/2859>
- Ortiz, I. (2017). *Introducción al derecho urbanístico*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Perú. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27584, aprobado por Decreto Supremo N.º 011-2019-JUS*. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27584_LALEY.pdf: Diario Oficial El Peruano.
- Perú. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, aprobado por D.S. N.º 004-2019-JUS*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/SE/1734669-1>
- Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP]. (21 de Junio de 2021). *Al derecho y al revés: ¿Qué es el Indecopi?* Recuperado el 11 de Octubre de 2025, de PUCP: <https://www.youtube.com/watch?v=k2Rv7m9Pi7o>

- Presidencia de la República del Perú. (1984). *Decreto Legislativo 295*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=60>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (19 de Diciembre de 2018). *Decreto Supremo N.º 123-2018-PCM: Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. Obtenido de Diario Oficial El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1724739-1>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (31 de Mayo de 2025). *Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030 (D. S. N.º 075-2025-PCM)*. Obtenido de Diario Oficial El Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/6823621-075-2025-pcm>
- Rebollo, M., Bueno, A., Cuesta, J., Izquierdo, M., López, M., Montañés, L., . . . Zamora, M. (2017). *Derecho Administrativo. Modos y medios de la actividad administrativa (Tomo III)*. Madrid: Tecnos.
- Resolución 000088-2021-GEG-INDECOPI. (2021). *Resolución N.º 000088-2021-GEG-INDECOPI*. Indecopi. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1947853-000088-2021-geg-indecopi>
- Resolución 101-96-TDC. (1997). *Resolución 101-96-TDC*. Indecopi. Obtenido de <https://www.carbonell-law.org/NuevoDiseno/consumo/revista8/jurisprudencia/ResolucionN0101-1996-TDC.pdf>
- Resolución 1697 -2014/SPC-INDECOPI, Expediente 285-2009/CPC-INDECOPI-AQP (Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual 26 de Mayo de 2014).
- Resolución 2283-2019/SPC-INDECOPI, Expediente 0119-2018/CC3 (Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual 23 de Agosto de 2019).

- Resolución de Sala Plena N.º 002-2019-SERVIR/TSC, Resolución de Sala Plena N.º 002-2019-SERVIR/TSC (Autoridad Nacional del Servicio Civil 28 de Agosto de 2019).
- Resolución Final N.º 0034-2024/INDECOPI-LAM, Expediente N.º 0091-2023/CPC-INDECOPI-LAM (Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque 15 de Enero de 2024).
- Resolución Ministerial 104-2025-VIVIENDA. (2025). *Resolución Ministerial 104-2025-VIVIENDA*. Ministerio de Vivienda. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/6659441-104-2025-vivienda>
- Resolución Ministerial 355-2018-VIVIENDA. (2018). *Resolución Ministerial 355-2018-VIVIENDA*. Ministerio de Vivienda. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/211900-355-2018-vivienda>
- Resolución N.º 0202-2015/SPC-INDECOPI , Expediente N.º 319-2014/PS0-INDECOPI-PIU (Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual 26 de Enero de 2015).
- Resolución N.º 2536-2013/SPC-INDECOPI, Expediente N.º 1046-2012/CPC (Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual 19 de Setiembre de 2013).
- Resolución N.º 342-2014/SPC-INDECOPI , Expediente N.º 254-2012/CPC-INDECOPI-PIU (Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual 30 de Enero de 2014).
- Riquelme, C., Kwan, C., & Franco, S. (2024). Perspectivas de los agentes inmobiliarios sobre el sector de bienes raíces en Paraguay. *Ciencias Económicas*, 5(24), 93-106. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9798840.pdf>

- Salas, R. (2010). Algunos apuntes y reflexiones sobre la Tutela de los derechos de los consumidores y la Asimetría Informativa en el mercado. *Foro Jurídico*, 182-193.
- Sánchez, L. (2019). El enfoque preventivo y la labor educadora de la fiscalización administrativa en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General. En D. (. Zegarra Valdivia, *La proyección del Derecho Administrativo Peruano. Estudios por el Centenario de la Facultad de Derecho de la PUCP* (págs. 445-466). Lima: Palestra.
- Sánchez, L. (2020). La fiscalización administrativa en el ordenamiento peruano: de la heterogeneidad a la regulación común. *IUS ET VERITAS N.º 60*, 38-64.
- Sánchez, L. (2020). La fiscalización administrativa en el ordenamiento peruano: de la heterogeneidad a la regulación común. *Ius et veritas*, 60(5), 38-64. doi:10.18800/iusetveritas.202001.002
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos [Sunarp]. (25 de Enero de 2018). *Sunarp te informa: ¿Qué es una declaratoria de fábrica?* Obtenido de Plataforma del Estado Peruano: <https://www.sunarp.gob.pe/PRENSA/inicio/file.axd?file=/2018/25012018-1.pdf>
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos [Sunarp]. (29 de Noviembre de 2024). *nscriba su declaratoria de fábrica en SUNARP e incremente el valor de su propiedad [Nota de prensa]*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/noticias/1067177-inscriba-su-declaratoria-de-fabrica-en-sunarp-e-incremente-el-valor-de-su-propiedad>
- Tambussi, C. (2025). Supuestos dudosos de existencia de relación de consumo en el Derecho argentino. *Lex*, 23(35), 13-24. doi:10.21503/lex.v23i35.2886
- Tassano, H. (2015). El rol del Indecopi en la políticas nacionales. *PRAECEPTUM*, 197-218.
- Villalba, J. C. (2017). La protección al consumidor inmobiliario. Aspectos generales en el derecho colombiano. *Revista de Derecho Privado*, 32, 279-313. doi:10.18601/01234366.n32.10

ANEXOS

ANEXO A. INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS

CUESTIONARIO APLICADO A LOS ABOGADOS CON ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO CIVIL Y/O COMERCIAL RESPECTO DE LA GUÍA DE FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA PARA EL SECTOR INMOBILIARIO Y EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI, TACNA – 2025.

Autora: Bach. Nadia Milagros Ccama Calisaya

Estimado(a):

Reciba un cordial saludo.

El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado “GUÍA DE FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA PARA EL SECTOR INMOBILIARIO Y EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI, TACNA – 2025” que tiene por objetivo determinar de qué manera la ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025. Los resultados obtenidos coadyuvarán a la elaboración de una propuesta destinada a optimizar la actuación institucional, por ello, se solicita responder con objetividad, dado que la información obtenida será utilizada únicamente con fines académicos.

“Agradezco sinceramente su tiempo y valiosa participación”

I. DATOS GENERALES:

Grado académico:

Bachiller en derecho () Abogado Titulado ()

Magister () Doctor ()

Otro ()

Ramas del Derecho en las que posee especialización:

Derecho civil ()

Derecho comercial ()

Ambas ()

Ninguna ()

Años de experiencia profesional:

Menos de 1 año () 1 a 5 años () 6 a 10 años ()

11 años a más ()

Condición laboral actual:

Abogado que ejerce en estudio jurídico ()

Abogado que ejerce de manera independiente ()

Abogado que labora en entidad pública ()

Abogado que labora en Indecopi ()

En su ejercicio profesional, ¿ha intervenido en asuntos vinculados al sector inmobiliario?

Sí ()

No ()

RECOMENDACIONES:

Para el posterior llenado del cuestionario, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

II. VARIABLE INDEPENDIENTE:

VARIABLE X: GUÍA DE FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA PARA EL SECTOR INMOBILIARIO							
N.º de Ítem	Ítems		Respuesta				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Dimensión X1: Políticas para la fiscalización orientativa							
1º	Difusión y conocimiento de las políticas institucionales	Considera usted que Indecopi difunde adecuadamente las políticas institucionales entre el personal fiscalizador					
2º	Difusión y conocimiento de las políticas institucionales	Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce y comprende las políticas que orientan su labor					
3º	Difusión y conocimiento de las políticas institucionales	Considera usted que las políticas institucionales del Indecopi se encuentran disponibles en formatos accesibles y actualizados para todo el personal fiscalizador.					
4º	Existencia de políticas específicas para el sector inmobiliario	Considera usted que Indecopi cuenta con políticas específicas para la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario					
5º	Existencia de políticas específicas para el sector inmobiliario	Considera usted que las políticas actuales del Indecopi son insuficientes para orientar adecuadamente una fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario					
6º	Existencia de políticas específicas para el sector inmobiliario	Considera usted que resulta necesario fortalecer el marco institucional que orienta la fiscalización orientativa en el sector inmobiliario.					
Dimensión X2: Lineamientos para la fiscalización orientativa							
7º	Conocimiento sobre los lineamientos del Indecopi	Considera usted que el personal fiscalizador del Indecopi conoce los lineamientos institucionales que orientan la fiscalización en las materias de su competencia					
8º	Conocimiento sobre los lineamientos del Indecopi	Considera usted que los lineamientos institucionales del Indecopi abordan las particularidades del sector inmobiliario					
9º	Conocimiento sobre los lineamientos del Indecopi	Considera usted que Indecopi capacita periódicamente al personal fiscalizador sobre los lineamientos institucionales aplicables a la fiscalización en las materias de su competencia					
10º	Existencia de lineamientos específicos para el sector inmobiliario	Considera usted que Indecopi cuenta con lineamientos específicos para el sector inmobiliario que establezcan criterios claros y detallados para evaluar el cumplimiento del derecho a la información del consumidor					
11º	Existencia de lineamientos específicos para el sector inmobiliario	Considera usted que los lineamientos actuales del Indecopi pueden aplicarse de manera efectiva en las fiscalizaciones orientativas de protección al consumidor en el sector inmobiliario					

12°	Existencia de lineamientos específicos para el sector inmobiliario	Considera usted que los lineamientos existentes son suficientes para realizar fiscalizaciones orientativas efectivas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario					
13°	Necesidad de herramienta complementaria	Considera usted que los consumidores podrían beneficiarse de una herramienta complementaria que se utilice en las fiscalizaciones orientativas en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario					
14°	Necesidad de herramienta complementaria	Considera usted que una herramienta complementaria podría mejorar la claridad y precisión de los criterios utilizados en la fiscalización orientativa en materia de protección al consumidor en el sector inmobiliario					
15°	Necesidad de herramienta complementaria	Considera usted que una guía de fiscalización orientativa específica para el sector inmobiliario sería una herramienta útil para el personal fiscalizador en la detección temprana de información engañosa.					

III. VARIABLE DEPENDIENTE:

VARIABLE Y: EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR							
N.º de Ítem	Ítems		Respuesta				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Dimensión Y1: Información sobre el proveedor inmobiliario							
1º	Identificación y datos del proveedor	Considera usted que las empresas inmobiliarias proporcionan de manera visible y accesible información completa sobre su identificación y la de su representante legal					
2º	Identificación y datos del proveedor	Considera usted que el proveedor brinda datos de contacto verificables que permiten al consumidor comunicar consultas antes de la suscripción del contrato					
3º	Identificación y datos del proveedor	Considera usted que las empresas inmobiliarias mantienen actualizada y disponible en todos sus canales de atención la información sobre su identificación y datos de contacto.					
4º	Transparencia de antecedentes y reputación del proveedor	Considera usted que las empresas inmobiliarias brindan información clara y accesible sobre su trayectoria en el mercado, incluyendo antecedentes relevantes					
5º	Transparencia de antecedentes y reputación del proveedor	Considera usted que las empresas inmobiliarias facilitan al consumidor canales o medios para verificar información sobre su trayectoria y reputación					
6º	Transparencia de antecedentes y reputación del proveedor	Considera usted que la información que las empresas inmobiliarias brindan a los consumidores se mantiene actualizada y refleja su situación real en el mercado					
7º	Accesibilidad de la información del proveedor	Considera usted que los consumidores pueden acceder fácilmente, a través de las oficinas físicas y plataformas digitales del proveedor, a información relevante sobre su situación legal y comercial.					

8°	Accesibilidad de la información del proveedor	Considera usted que las empresas inmobiliarias informan de manera previa y espontánea sobre cambios relevantes en su información corporativa (razón social, domicilio, representante legal, entre otros).					
9°	Accesibilidad de la información del proveedor	Considera usted que la información que brindan los proveedores inmobiliarios sobre sí mismos se presenta en un lenguaje claro y comprensible para el consumidor promedio.					
Dimensión Y2: Información sobre el inmueble y las condiciones de compraventa							
10°	Claridad y accesibilidad de la información del inmueble	Considera usted que los proveedores inmobiliarios brindan información veraz, completa y fácilmente comprensible sobre las características del inmueble ofrecido					
11°	Claridad y accesibilidad de la información del inmueble	Considera usted que la información proporcionada por los proveedores inmobiliarios se mantiene actualizada durante la etapa previa a la suscripción del contrato					
12°	Claridad y accesibilidad de la información del inmueble	Considera usted que la información publicitaria coincide con las condiciones reales del inmueble y del proyecto al momento de la contratación					
13°	Accesibilidad de los canales de información al consumidor	Considera usted que los proveedores ofrecen canales accesibles para que el consumidor solicite información antes de la suscripción del contrato					
14°	Accesibilidad de los canales de información al consumidor	Considera usted que los mecanismos de atención permiten resolver dudas sobre la oferta antes de la suscripción del contrato					
15°	Accesibilidad de los canales de información al consumidor	Considera usted que los canales de atención de los proveedores inmobiliarios responden de manera oportuna las consultas realizadas por los consumidores antes de la suscripción del contrato.					

¡Gracias por su valiosa participación!

ANEXO B. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS

CARTA N.º 001-2025-NMCC-TACNA

Tacna, 11 de diciembre de 2025.

Mgr.

MARCOS ALBERTO LIPA PORTUGAL

JEFE DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA

Av. Bolognesi N.º 158 (esquina con calle Arequipa N.º 110-114), Tacna

Presente. -

**ASUNTO: SOLICITA VALIDAR
INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS.**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria profesional en el campo del derecho y su experiencia en investigación, he tenido a bien elegirlo como JUEZ EXPERTO para validar el contenido del instrumento recolector de datos denominado: "Cuestionario aplicado a los abogados con especialización en derecho civil y/o comercial respecto de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna – 2025".

Dicho instrumento se aplicará para recolectar los datos durante la ejecución del proyecto de tesis denominado: "GUÍA DE FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA PARA EL SECTOR INMOBILIARIO Y EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI, TACNA - 2025" en mi condición de Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Prevía lectura de la matriz de consistencia y el cuestionario, MARCAR CON UNA X SOLO UN CASILLERO DEL FORMATO DE VALIDACIÓN.

Agradeciendo su gentil atención, le renuevo mi cordial saludo.

Atentamente.



Bach. Nadia Milagros Ceama Calisaya
DNI N.º 71070471

Adjunto:

I.A. Matriz de consistencia

I.B. Instrumento recolector de datos

I.C. Formato de validación del instrumento recolector de datos por los expertos.


Marcos Alberto Lipa Portugal
EJECUTIVO
CÓDIGO: 10092
DNI: 42031166
12/12/2025

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS
POR LOS EXPERTOS**

El llenado del presente formato tiene como finalidad la validación del Instrumento Recolector de datos denominado:

- Cuestionario aplicado a los abogados con especialización en derecho civil y/o comercial respecto de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna – 2025.

Comprende diez ítems con su respectiva escala de valoración. Previa lectura de la matriz de consistencia y el instrumento recolector de datos el experto deberá considerar lo siguiente:

1. Escaso.
2. Nivel intermedio.
3. Suficiente.
4. Nivel alto.
5. Muy alto.

PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento recolector de datos miden lo que pretende medir?					X
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems que comprende el instrumento recolector de datos son suficientes para abordar el problema de la investigación?					X
3. ¿Considera Ud. que la calidad de los ítems que comprende el instrumento recolector de datos son los más adecuados para abordar el problema de la investigación?					X
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos este instrumento en otras investigaciones similares obtendremos resultados similares?					X
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?					X
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen relación directa con los objetivos de la investigación?					X
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					X
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de usuario a quien va dirigido?					X
9. ¿Considera Ud. que los ítems señalados en el instrumento permitirán el logro de los objetivos de la investigación?					X
10. ¿Considera Ud. que los ítems del presente instrumento son de carácter científico?					X

Nombre del Experto: Mgr. Marcos Alberto Lipa Portugal

Firma:

Fecha: 12 / 12 / 2025

Marcos Alberto Lipa Portugal
Ejecutivo
CÓDIGO: 10892
DNI: 40801168

CARTA N.º 002-2025-NMCC-TACNA

Tacna, 11 de diciembre de 2025.

Mgr.

CARLOS RAÚL TAPIA FLORIÁN

JEFE DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA

Av. Bolognesi N.º 158 (esquina con calle Arequipa N.º 110-114), Tacna

Presente. -

ASUNTO: SOLICITA VALIDAR INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria profesional en el campo del derecho y su experiencia en investigación, he tenido a bien elegirlo como JUEZ EXPERTO para validar el contenido del instrumento recolector de datos denominado: "Cuestionario aplicado a los abogados con especialización en derecho civil y/o comercial respecto de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025".

Dicho instrumento se aplicará para recolectar los datos durante la ejecución del proyecto de tesis denominado: "GUÍA DE FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA PARA EL SECTOR INMOBILIARIO Y EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI, TACNA - 2025" en mi condición de Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Previo lectura de la matriz de consistencia y el cuestionario, MARCAR CON UNA X SOLO UN CASILLERO DEL FORMATO DE VALIDACIÓN.

Agradeciendo su gentil atención, le renuevo mi cordial saludo.

Atentamente.



Bach. Nadia Milagros Ccama Calisaya
DNI N.º 71070471

Adjunto:

- 2.A. Matriz de consistencia
- 2.B. Instrumento recolector de datos
- 2.C. Formato de validación del instrumento recolector de datos por los expertos.

Carlos Raúl Tapia Florián
12/12/25



Carlos Raúl Tapia Florián
ESPECIALISTA
CÓDIGO: 1181
DNI: 45441942

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS POR LOS EXPERTOS

El llenado del presente formato tiene como finalidad la validación del Instrumento Recolector de datos denominado:

- Cuestionario aplicado a los abogados con especialización en derecho civil y/o comercial respecto de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna – 2025.

Comprende diez ítems con su respectiva escala de valoración. Previa lectura de la matriz de consistencia y el instrumento recolector de datos el experto deberá considerar lo siguiente:

1. Escaso.
2. Nivel intermedio.
3. Suficiente.
4. Nivel alto.
5. Muy alto.

PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento recolector de datos miden lo que pretende medir?					X
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems que comprende el instrumento recolector de datos son suficientes para abordar el problema de la investigación?					X
3. ¿Considera Ud. que la calidad de los ítems que comprende el instrumento recolector de datos son los más adecuados para abordar el problema de la investigación?					X
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos este instrumento en otras investigaciones similares obtendremos resultados similares?					X
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?					X
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen relación directa con los objetivos de la investigación?					X
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					X
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de usuario a quien va dirigido?					X
9. ¿Considera Ud. que los ítems señalados en el instrumento permitirán el logro de los objetivos de la investigación?					X
10. ¿Considera Ud. que los ítems del presente instrumento son de carácter científico?					X

Nombre del Experto: Mgr. Carlos Raúl Tapia Florián

Firma:

Fecha: 16 de Diciembre de 2025.


Carlos Raúl Tapia Florián

ESPECIALISTA
CÓDIGO: 1181
DNE: 45441942

CARTA N.º 003-2025-NMCC-TACNA

Tacna, 11 de diciembre de 2025.

Mgr.

RAISA VEROSCA LIMACHE FRISANCHO

ANALISTA LEGAL EN LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA

Av. Bolognesi N.º 158 (esquina con calle Arequipa N.º 110-114), Tacna

Presente. -

**ASUNTO: SOLICITA VALIDAR
INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS.**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria profesional en el campo del derecho y su experiencia en investigación, he tenido a bien elegirlo como JUEZ EXPERTO para validar el contenido del instrumento recolector de datos denominado: **"Cuestionario aplicado a los abogados con especialización en derecho civil y/o comercial respecto de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna – 2025"**.

Dicho instrumento se aplicará para recolectar los datos durante la ejecución del proyecto de tesis denominado: **"GUÍA DE FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA PARA EL SECTOR INMOBILIARIO Y EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI, TACNA - 2025"** en mi condición de Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Prevía lectura de la matriz de consistencia y el cuestionario, **MARCAR CON UNA X SOLO UN CASILLERO DEL FORMATO DE VALIDACIÓN.**

Agradeciendo su gentil atención, le renuevo mi cordial saludo.

Atentamente.



Bach. Nadia Milagros Ccama Calisaya
DNI N.º 71070471



Raima V. Limache Frisanco
ANALISTA LEGAL
CÓDIGO: 23382
DNI: 72182627

Adjunto:

- 3.A. Matriz de consistencia
- 3.B. Instrumento recolector de datos
- 3.C. Formato de validación del instrumento recolector de datos por los expertos.

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS
POR LOS EXPERTOS**

El llenado del presente formato tiene como finalidad la validación del Instrumento Recolector de datos denominado:

- Cuestionario aplicado a los abogados con especialización en derecho civil y/o comercial respecto de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna – 2025.

Comprende diez ítems con su respectiva escala de valoración. Previa lectura de la matriz de consistencia y el instrumento recolector de datos el experto deberá considerar lo siguiente:

1. Escaso.
2. Nivel intermedio.
3. Suficiente.
4. Nivel alto.
5. Muy alto.

PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento recolector de datos miden lo que pretende medir?					X
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems que comprende el instrumento recolector de datos son suficientes para abordar el problema de la investigación?					X
3. ¿Considera Ud. que la calidad de los ítems que comprende el instrumento recolector de datos son los más adecuados para abordar el problema de la investigación?					X
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos este instrumento en otras investigaciones similares obtendremos resultados similares?					X
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?					X
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen relación directa con los objetivos de la investigación?					X
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					X
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de usuario a quien va dirigido?					X
9. ¿Considera Ud. que los ítems señalados en el instrumento permitirán el logro de los objetivos de la investigación?					X
10. ¿Considera Ud. que los ítems del presente instrumento son de carácter científico?					X

Nombre del Experto: Mgr. Raisa Verosca Limache Frisancho **Firma:**

Fecha: 12 / 12 / 2025


Raisa V. Limache Frisancho
 ANALISTA LEGAL
 CÓDIGO: 23382
 DNI: 72182627

ANEXO C. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna – 2025

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores	Aspectos metodológicos	Técnica e instrumentos
Problema General ¿De qué manera la ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025? Problemas Específicos ¿De qué manera la ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025? ¿De qué manera la ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025?	Objetivo General Determinar de qué manera la ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025. Objetivos Específicos Determinar de qué manera la ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025. Determinar de qué manera la ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.	Hipótesis General La ausencia de una guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025. Hipótesis Específicos La ausencia de políticas sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025. La ausencia de lineamientos sobre fiscalización orientativa para el sector inmobiliario afecta de manera negativa el cumplimiento del derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025.	Variable Independiente: X Guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario Dimensiones • X1 Políticas para la fiscalización orientativa Indicadores Difusión y conocimiento de las políticas institucionales Existencia de políticas específicas para el sector inmobiliario • X2 Lineamientos para la fiscalización orientativa Indicadores Conocimiento sobre los lineamientos del Indecopi Existencia de lineamientos específicos para el sector inmobiliario Necesidad de herramienta complementaria Variable Dependiente: Y El derecho a la información del consumidor Dimensiones • Y1 Información sobre el proveedor inmobiliario Identificación y datos del proveedor Transparencia de antecedentes y reputación del proveedor Accesibilidad de la información del proveedor • Y2 Información sobre el inmueble y las condiciones de compraventa Claridad y accesibilidad de la información del inmueble Accesibilidad de los canales de información al consumidor	Enfoque Cuantitativo Tipo de Investigación Básico Nivel de Investigación Descriptivo - correlacional Diseño de Investigación No experimental, transversal Criterios de Inclusión Contar con título profesional de abogado Contar con mínimo 1 año de experiencia profesional como abogado Contar con especialización en Derecho Civil y/o Derecho Comercial. Criterios de Exclusión No contar con título profesional de abogado Contar con menos de 1 año de experiencia profesional como abogado No contar con especialización en Derecho Civil y/o Derecho Comercial. Población 4332 abogados de la ciudad de Tacna, al mes de diciembre de 2025. Muestra 60 abogados con especialización en derecho civil y/o derecho comercial. Tipo de Muestreo No probabilístico, el muestreo empleado es por conveniencia de la investigadora.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario, denominado: Cuestionario aplicado a los abogados con especialización en derecho civil y/o comercial respecto de la guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario y el derecho a la información del consumidor en la actividad de fiscalización del Indecopi, Tacna - 2025. Tratamiento Estadístico: Se aplicará la estadística descriptiva. Los resultados serán mostrados en tablas y gráficos estadísticos utilizando programas de Microsoft Excel y Software SPSS. Asimismo, la verificación de las hipótesis mediante pruebas estadísticas se realizará con la asesoría de un profesional estadístico.

ANEXO D. PROYECTO DE RESOLUCIÓN QUE APRUEBA DIRECTIVA

San Borja, ____ de _____ del 2025

RESOLUCIÓN N.º 0000XX-2025-GEG/INDECOPI

VISTOS: El Informe N.º ____-2025-DFI/INDECOPI; el Memorándum N.º ____-2025-OPM/INDECOPI y el Informe N.º ____-2025-OAJ/INDECOPI; y,

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto Legislativo N.º 1033, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, dicha entidad constituye un organismo público especializado con personería jurídica de derecho público interno, dotado de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, cuyo funcionamiento se encuentra regulado por la referida norma y por sus disposiciones complementarias y reglamentarias;

Que, el numeral 1 del artículo 7 de la Ley N.º 27444, según el Texto Único Ordenado aprobado por D.S. N.º 004-2019-JUS, los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades, correspondiendo su emisión al órgano competente;

Que, conforme al literal h) del artículo 99 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, aprobado por Resolución N.º 000063-2021-PRE/INDECOPI, establece que una de las funciones de la Dirección de Fiscalización es emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia;

Que, el numeral 2.2 del artículo 2 del Decreto Legislativo N.º 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual –

INDECOPI establece que, para el cumplimiento de sus funciones, el INDECOPI se encuentra facultado para emitir directivas con efectos generales;

De conformidad con el literal k) del artículo 5 de la Ley que regula al INDECOPI, en concordancia con el literal j) del artículo 9 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, aprobado por Resolución N.º 000063-2021-PRE/INDECOPI, corresponde al Consejo Directivo la potestad de expedir directivas destinadas a regular el funcionamiento administrativo de la entidad;

Asimismo, mediante el Acuerdo N.º 012-2025 del Consejo Directivo del INDECOPI, formalizado a través de la Resolución N.º 000027-2025-PRE/INDECOPI, se asignó a la Gerencia General el ejercicio de las funciones atribuidas al Consejo Directivo en el literal j) del artículo 9 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, para los Años Fiscales 2025 y 2026;

Que, mediante la Resolución N.º 000164-2023-GEG/INDECOPI se aprobó la Directiva N.º 001-2023-GEG/INDECOPI, denominada “Directiva para la formulación, aprobación y modificación de documentos normativos del INDECOPI”, la cual resulta aplicable a todas las unidades de organización de la entidad y tiene como finalidad regular las pautas, disposiciones y procedimientos para la elaboración, aprobación y modificación de sus documentos normativos;

Que, mediante el Informe Técnico N.º ____-2025-DFI/INDECOPI, la Dirección de Fiscalización sustenta la viabilidad de la directiva denominada “Directiva que establece los parámetros de fiscalización orientativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI en el sector inmobiliario en materia de protección al consumidor”, acto de administración interna que tiene por objetivo mejorar la

eficacia de las acciones fiscalizadoras del Indecopi y contribuir a la protección del derecho a la información de los consumidores;

Que, con el Memorándum N.º ____-2025-OPM/INDECOPI, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización emite opinión favorable sobre el proyecto de la directiva bajo comentario;

Que, mediante el Informe N.º ____-2025-OAJ/INDECOPI, la Oficina de Asesoría Jurídica opina que resulta legalmente viable que la Gerencia General emita el acto resolutivo que apruebe la Directiva propuesta;

Con el visado de la Dirección de Fiscalización, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N.º 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI; en el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI aprobado por Resolución N.º 000063-2021-PRE/INDECOPI; la Resolución N.º 000164-2023-GEG/INDECOPI que aprueba la Directiva N.º 001-2023-GEG/INDECOPI “Directiva para la Formulación, Aprobación y Modificación de Documentos Normativos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI”; el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS; y en uso de la facultad conferida mediante la Resolución N.º 000027-2025-PRE/INDECOPI;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N.º ____-2025-GEG/INDECOPI, denominada “Directiva que establece los parámetros de fiscalización orientativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI en el sector inmobiliario en materia de protección al

consumidor”; la misma que en documento adjunto forma parte de la presente resolución.

Artículo 2.- La Directiva aprobada es de aplicación interna obligatoria para los órganos y unidades orgánicas del INDECOPI que intervienen en las acciones de fiscalización, en el ámbito de sus competencias.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución y del documento aprobado en el portal institucional del Indecopi, así como su difusión a través de los canales institucionales correspondientes.

Regístrese y comuníquese.

**GERENCIA GENERAL
INDECOPI**

San Borja, ____ de _____ del 2025

DIRECTIVA N.º _____-2025-GEG/INDECOPI

DIRECTIVA QUE ESTABLECE LOS PARÁMETROS DE FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI EN EL SECTOR INMOBILIARIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

I. OBJETIVO

La presente Directiva tiene por objeto establecer los parámetros de la fiscalización orientativa aplicable al sector inmobiliario y los criterios de actuación para el ejercicio de la potestad fiscalizadora del Indecopi en materia de protección al consumidor, contribuyendo a la efectiva protección del derecho a la información de los consumidores.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva tiene alcance nacional y es de aplicación interna obligatoria para los órganos y unidades orgánicas del Indecopi que intervienen en la planificación, ejecución y evaluación de las acciones de fiscalización en el sector inmobiliario en materia de protección al consumidor, dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

III. BASE LEGAL

3.1 Constitución Política del Perú.

3.2 Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3.3 Decreto Legislativo N.º 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

3.4 Decreto Legislativo N.º 807, Ley sobre facultades, normas y organización del INDECOPI.

- 3.5** Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- 3.6** Decreto Supremo N.º 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.7** Resolución N.º 000063-2021-PRE/INDECOPI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).
- 3.8** Resolución N.º 000164-2023-GEG/INDECOPI, que aprueba la Directiva N.º 001-2023/INDECOPI “Directiva para la formulación, aprobación y modificación de documentos normativos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y protección de la Propiedad Intelectual –INDECOPI.

Las referidas normas incluyen sus modificatorias.

IV. DEFINICIONES

4.1 Fiscalización

4.2 Fiscalización Orientativa

4.3 Fiscalizador

4.4 Sujeto fiscalizado o proveedor inmobiliario

4.5 Proyecto inmobiliario

4.6 Unidad inmobiliaria

4.7 Bien futuro

4.8 Información comercial en el sector inmobiliario

4.9 Derecho a la información en el sector inmobiliario

4.10 Habilitación urbana

4.11 Programa Techo Propio

4.12 Crédito Mivivienda

4.13 Otros

V. RESPONSABILIDADES

La aplicación de la presente Directiva corresponde a los órganos y unidades orgánicas del INDECOPI que ejercen funciones de fiscalización en el sector inmobiliario en materia de protección al consumidor, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, siendo la Dirección de Fiscalización la unidad responsable de coordinar, supervisar y conducir las acciones previstas en esta directiva, de conformidad con el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 PRINCIPIOS DE LA FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA

- 6.1.1 Legalidad
- 6.1.2 Enfoque preventivo
- 6.1.3 Razonabilidad y proporcionalidad
- 6.1.4 Objetividad e imparcialidad
- 6.1.5 Orientación al cumplimiento
- 6.1.6 Transparencia
- 6.1.7 Eficacia

6.2 DEBERES DEL FISCALIZADOR

- 6.2.1 Aplicar un enfoque preventivo y orientativo en la intervención
- 6.2.2 Mantener objetividad e imparcialidad en las acciones de fiscalización
- 6.2.3 Requerir información de manera clara, razonable y proporcional
- 6.2.4 Registrar adecuadamente las actuaciones realizadas durante la fiscalización
- 6.2.5 Brindar orientación al sujeto fiscalizado sobre los riesgos de infracción identificados

6.3 DEBERES DEL INDECOPI COMO ENTIDAD

- 6.3.1 Capacitar al personal fiscalizador en la aplicación de la presente guía
- 6.3.2 Difundir internamente las disposiciones de la presente guía
- 6.3.3 Supervisar el cumplimiento de la guía en las acciones de fiscalización
- 6.3.4 Evaluar periódicamente los resultados de la fiscalización orientativa
- 6.3.5 Actualizar la guía en función de los riesgos identificados en el sector inmobiliario

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACIÓN ORIENTATIVA

- 7.1.1 Inicio de fiscalización orientativa
- 7.1.2 Identificación de riesgos de incumplimiento por parte de los sujetos fiscalizados
- 7.1.3 Notificación de alertas
- 7.1.4 Seguimiento de las medidas adoptadas por el proveedor
- 7.1.5 Conclusión de la fiscalización orientativa
 - 7.1.5.1 Archivo
 - 7.1.5.2 Evaluación de inicio de la fiscalización clásica

7.2 CRITERIOS DE VERIFICACIÓN EN EL SECTOR INMOBILIARIO

- 7.2.1 Información sobre el proveedor inmobiliario
 - 7.2.1.1 Comprobar la identificación del proveedor, incluyendo razón social y RUC.
 - 7.2.1.2 Constatar los datos del representante legal, en caso de que se trate de persona jurídica.
 - 7.2.1.3 Verificar la dirección completa, teléfonos, correo electrónico o página web del proveedor.

7.2.1.4 Registrar y constatar cambios recientes en la información corporativa, como razón social, domicilio o publicidad oficial.

7.2.2 Información sobre el inmueble

7.2.2.1 Comprobar que la descripción del inmueble corresponda con la realidad física y legal del bien, incluyendo área, acabados, habilitación urbana, licencias y planos aprobados, asegurando que toda la información sea verificable.

7.2.2.2 Verificar que la partida registral o título de propiedad coincida con la información proporcionada al consumidor.

7.2.2.3 Revisar la ubicación dentro del proyecto, incluyendo límites y colindancias con otras unidades o áreas comunes.

7.2.3 Información económica y comercial

7.2.3.1 Constatar la veracidad de los precios y condiciones económicas, así como la existencia de gastos adicionales, antes de la suscripción del contrato de compraventa.

7.2.3.2 Comprobar que las afirmaciones sobre programas de vivienda, tales como Techo Propio y Crédito Mivivienda, estén respaldadas por documentación oficial y sean veraces.

7.2.3.3 Verificar que la información difundida al consumidor, incluyendo publicidad, folletos y páginas web, sea coherente con la documentación oficial y no induzca a error.

7.2.4 Otra información relevante

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1 Vigencia

La presente Directiva entra en vigencia a partir de su aprobación y se mantendrá vigente mientras no sea modificada o derogada por disposición posterior.

IX. ANEXOS

ANEXO A: Formato de Hoja de Ruta de Fiscalización Orientativa a Proveedores Inmobiliarios

ANEXO B: Modelo de Acta de Fiscalización Orientativa

ANEXO C: Formato de Requerimiento de Información al Proveedor Inmobiliario

ANEXO D: Formato de Acta de Constatación (Material Informativo)

ANEXO E: Formato de Revisión de Contratos Modelo de Compraventa de Inmuebles.

ANEXO E. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Variable 1: Guía de fiscalización orientativa para el sector inmobiliario

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
S1	4	4	4	1	2	5	4	1	3	1	2	2	5	5	5
S2	4	4	2	2	5	5	4	2	1	1	2	2	4	4	5
S3	4	4	4	1	2	4	4	1	3	1	2	2	5	5	5
S4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
S5	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
S6	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5
S7	5	5	5	2	4	4	5	5	4	2	2	2	5	5	5
S8	5	5	5	2	2	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5
S9	5	5	5	2	4	4	5	4	2	2	2	2	5	5	4
S10	5	4	4	2	4	4	5	5	2	2	2	2	5	5	5
S11	5	4	4	1	5	5	4	4	2	1	2	2	5	5	5
S12	3	3	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	4	4	4
S13	4	4	4	1	4	4	4	1	3	1	2	2	5	5	5
S14	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	5
S15	4	4	5	3	4	5	4	1	3	1	2	2	5	5	5

Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	15

Variable 2: El derecho a la información del consumidor

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
S1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2
S3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
S5	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3
S6	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2
S7	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2
S8	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2
S9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
S11	3	3	4	1	1	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3
S12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
S13	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S14	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2
S15	1	2	4	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	2	2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	15

ANEXO F. BASE DE DATOS

[illegible]

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO					
31	\$28	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	28	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	17	12								
32	\$29	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	17	12							
33	\$30	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	18	12							
34	\$31	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	18	12							
35	\$32	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	18	12						
36	\$33	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	18	12						
37	\$34	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	18	12						
38	\$35	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	18	12						
39	\$36	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	18	12						
40	\$37	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	18	12						
41	\$38	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	18	12						
42	\$39	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	18	12						
43	\$40	4	4	4	1	5	5	4	2	2	1	2	2	5	5	5	51	23	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	18	12						
44	\$41	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	36	13	23	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	23	14	9						
45	\$42	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	36	13	23	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	23	14	9						
46	\$43	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	35	12	23	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	23	14	9						
47	\$44	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	36	13	23	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	23	14	9						
48	\$45	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	36	13	23	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	23	14	9						
49	\$46	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	36	13	23	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	23	14	9						
50	\$47	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	36	13	23	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	23	14	9						
51	\$48	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	36	13	23	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	23	14	9						
52	\$49	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	36	13	23	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	23	14	9					
53	\$50	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	36	13	23	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	23	14	9					
54	\$51	3	3	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	40	16	22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	9					
55	\$52	3	3	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	40	16	22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	9				
56	\$53	3	3	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	40	16	22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	9				
57	\$54	3	3	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	40	16	22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	9				
58	\$55	3	3	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	40	16	22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	9				
59	\$56	3	3	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	40	16	22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	9					
60	\$57	3	3	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	40	16	22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	9				
61	\$58	3	3	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	40	16	22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	9				
62	\$59	3	3	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	40	16	22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	9				
63	\$60	3	3	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	40	16	22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	9				

BD

Tablas

Piloto

listo