



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : EDUARDO JIMMY SIANCAS ALCAS
DENUNCIADA : LOS PORTALES S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Los Portales S.A., por infracción de los artículos 49° y 51°, literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que la cláusula décima tercera del contrato de compraventa del inmueble adquirido, que imponía al comprador una penalidad de obligación de pago o retención de dinero equivalente al 30% del precio pactado, en caso de resolución de contrato por causa del denunciante, tenía la calidad de cláusula abusiva.*

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Los Portales S.A., al haberse probado que la denunciada cumplió con incorporar una hoja resumen que contenía las tasas de intereses aplicables, documento que fue debidamente suscrito por el denunciante.

SANCIÓN: 11,60 UIT.

Lima, 26 de agosto de 2024

ANTECEDENTES

1. El 13 de setiembre de 2022¹, el señor Eduardo Jimmy Siancas Alcas (en adelante, el señor Siancas) denunció a Los Portales S.A. ² (en adelante, la Inmobiliaria) por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Por Resolución 2 del 18 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la

¹ Subsanado mediante escrito del 19 de octubre de 2022.

² R.U.C.: 20301837896. Domicilio fiscal: Jirón Mariscal La Mar 991, Magdalena del Mar, Lima, Lima. Información obtenida de www.sunat.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

Secretaría Técnica de la Comisión) formuló imputación de cargos contra la Inmobiliaria por las siguientes conductas infractoras:

- i) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, la Inmobiliaria habría remitido el 18 de febrero de 2022 al señor Siancas un correo electrónico y la carta notarial 0088/2022, que contendría respuestas opuestas e incoherentes entre sí, ante una misma solicitud, toda vez que una le habría sugerido solicitar un refinanciamiento de deuda y la otra habría procedido con la resolución automática del compromiso de compraventa/ contrato de compraventa del 16 de setiembre de 2021.
 - ii) Por presunta infracción de los artículos 49° y 51°, inciso a) del Código, en tanto habría incluido en el contrato de compraventa la cláusula décimo tercera, la cual sería abusiva.
 - iii) Por presunta infracción del artículo 77°, inciso 3, literal a) del Código, en tanto la denunciada no habría cumplido con incorporar en una hoja de resumen con la firma del proveedor y del cliente, las tasas de intereses aplicables.
 - iv) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, la Inmobiliaria no habría brindado respuesta de manera oportuna a la solicitud presentada por el señor Siancas el 14 de enero de 2022, mediante la cual habría requerido dar por resuelto el contrato y la devolución de las cuotas pagadas.
 - v) Por presunta infracción del artículo 78° inciso 2 apartado I literal a) del Código, en tanto, la Inmobiliaria a la firma del contrato de compraventa no habría cumplido con entregar al señor Siancas la resolución emitida por la Municipalidad correspondiente, el plano de aprobación del proyecto de habilitación urbana y las características de la habilitación urbana.
3. El 2 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción (en adelante, el IFI), siendo que ninguna de las partes presentó observaciones a la misma.
 4. Por Resolución 202-2023/INDECOPI-PIU del 22 de febrero de 2023, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió -entre otros- el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, en atención al allanamiento formulado por esta, por la conducta referida que remitió el 18 de febrero de 2022 al denunciante un correo electrónico y la carta notarial 0088/2022, que contenían respuestas opuestas e incoherentes entre sí, ante una misma solicitud, en tanto, una le sugirió solicitar un refinanciamiento de deuda y la otra procedió con la resolución automática del contrato de compraventa del 16 de setiembre de 2021, sancionándola con una amonestación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

- ii) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, en atención al allanamiento formulada por esta, en la conducta referida en que no brindó respuesta de manera oportuna a la solicitud presentada por el señor Siancas el 14 de enero de 2022, a través del cual solicitó dar por resuelto el contrato y la devolución de las cuotas pagadas, sancionándola con una amonestación.
 - iii) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, en atención al allanamiento formulado por esta, en la conducta referida que la denunciada a la firma del contrato de compraventa no cumplió con entregar al señor Siancas la resolución emitida por la Municipalidad correspondiente, el plano de aprobación del proyecto de habilitación urbana y las características de la habilitación urbana, sancionándola con una amonestación.
 - iv) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, al considerar que no quedó probado que la cláusula décimo tercera incluido por la Inmobiliaria en el contrato de compraventa sería una cláusula abusiva.
 - v) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, al considerar quedó probado que la Inmobiliaria cumplió con incorporar una hoja resumen de las tasas de intereses aplicables, la cual fue debidamente suscrita por el denunciante.
 - vi) Denegó las medidas correctivas solicitadas por el denunciante.
 - vii) Condenó a la Inmobiliaria, al reembolso de las costas; sin embargo, lo exoneró de los costos del procedimiento.
 - viii) Dispuso la inscripción de la Inmobiliaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 31 de marzo de 2023, el señor Siancas presentó recurso de apelación contra la Resolución 202-2023/INDECOPI-PIU, manifestando que:
- i) Que, si bien la Comisión consideró el allanamiento formulado por la denunciada, lo cierto es que esta era parcial, por lo cual las sanciones impuestas debieron ser pecuniarias; y por, ende correspondería la condena de costos. Esto en virtud de lo dispuesto en el artículo 112° del Código, el cual debía ser interpretado conjuntamente con lo dispuesto por el artículo 29° de la Directiva 01-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código.
 - ii) Que, el hecho de que la parte denunciada se hubiera allanado no impedía al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, puesto que la denunciada debía brindar una información clara a su persona que hubiera incidido de forma indirecta en su voluntad de contratar con ésta. Así había quedado acreditado que la denunciada no atendió los requerimientos del consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

- iii) Que, debía considerarse que la cláusula décimo tercera del contrato era abusiva.
 - iv) Que, de la Proforma 128477 presentada por la denunciada en sus descargos, no se podía probar las firmas del consumidor ni del proveedor, por lo cual no quedó probado que se le hubiera entregado la hoja resumen.
 - v) Que, al no haberse determinado cuáles de las respuestas brindadas por la denunciada eran válidas, entendía que debía ser devueltas las cuotas canceladas a la fecha previo descuento del porcentaje por concepto de gastos administrativos, por cuanto, habían sido situaciones ajenas a la voluntad del cliente, lo que impidió seguir cumpliendo con el pago de las cuotas. En tal sentido, debía concederse las medidas correctivas.
6. El 2 de mayo de 2024, la Inmobiliaria absolvió el recurso de apelación, manifestando -entre otros- lo siguiente:
- i) Que, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) había desarrollado que una estipulación contractual ostentaba el carácter abusivo cuando concurrían los siguientes supuestos: a) Que no hubiera existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento; y, b) que existía desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
 - ii) Que, el solo hecho de celebrar un contrato de adhesión no implicaba *per se* que estaban frente a un acuerdo con cláusulas abusivas. Así, no había quedado probado que el cliente hubiera solicitado a su empresa la modificación de alguna cláusula y se hubiera negado a atender o evaluar la solicitud.
 - iii) Que, la cláusula de resolución contractual fue redactada de forma clara y precisa, además que fue puesta en conocimiento del denunciante de manera oportuna durante la celebración del contrato. Además, la referida cláusula no contemplaba una resolución sin causal justificada o sin un procedimiento establecido para hacerla efectiva, por lo que respetaba las disposiciones del Código Civil y el Código, así no creaba una situación de desventaja o en la que se anulaba los derechos del denunciante.
 - iv) Que, no existía ninguna norma que prohibiera las penalidades en un contrato, más aún si consideraba que el ordenamiento legal las contemplaba y regulaba.
 - v) Que, el contrato de compraventa fue firmado por el señor Siancas en pleno ejercicio de su voluntad, no existiendo ningún vicio tales como amenaza o engaño durante su celebración.
 - vi) Que, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, a través de la Resolución 998-2023/CC2, sostuvo en un caso similar que la cláusula de resolución y la penalidad aplicada por la denunciada no calificaba como cláusula abusiva. Así, el mismo criterio fue replicado por



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

la Sala a través de las Resoluciones 2283-2018/SPC-INDECOPI y 3684-2018/SPC-INDECOPI, en los que se declaró infundada la denuncia contra su empresa, en el cual se analizaba cláusula de penalidades.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la procedencia de la apelación del señor Siancas y la condena a los costos

7. El señor Siancas, en su recurso de apelación, cuestionó los extremos de la Resolución 202-2023/INDECOPI-PIU que sancionó a la Inmobiliaria con 3 amonestaciones por lo allanamientos presentados por la denunciada.
8. Al respecto, la Sala considera pertinente indicar que, conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterada jurisprudencia³, la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante, siendo la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
9. De esa manera, la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, no pudiendo invocarse en dicho caso un interés legítimo por parte del denunciante.
10. En consecuencia, la Sala considera que el señor Siancas no se encontraba legitimada a apelar el pronunciamiento de la Comisión en el extremo que declaró fundada su denuncia contra la Inmobiliaria, respecto de las sanciones impuestas, ya que estas son fijadas de manera discrecional por la Administración, debiendo declarar la nulidad parcial de la Resolución 53-2023/ST-INDECOPI-PIU-CONCESORIO del 12 de abril de 2023, que concedió el recurso de apelación al interesado contra la resolución venida en grado; y, en consecuencia, se declara improcedente tal recurso en dicho extremo.
11. Finalmente, sobre el argumento del denunciante referido que en atención al allanamiento parcial formulado por la Inmobiliaria se debía dar los costos en dichos extremos, conviene señalar que de una interpretación de lo dispuesto en el artículo 112° del Código y la Directiva 01-2021/DIR-COD-INDECOPI,

³ Ver Resoluciones 062-2018/SPC-INDECOPI y 362-2018/SPC-INDECOPI del 12 de enero y 21 de febrero de 2018, respectivamente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código, se puede concluir que toda vez que la denunciada formuló allanamiento dentro del plazo, correspondía la exoneración de los costos, pero solo en los extremos allanados, tal como ocurrió en el presente caso, por lo cual corresponde desestimar dicho argumento.

De la prohibición de establecer cláusulas abusivas

12. El artículo 1°.1 literal c) del Código dispone que los consumidores tienen el derecho a ser protegidos frente a cláusulas abusivas insertas en los contratos celebrados con los proveedores⁴. El artículo 48° literal c)⁵ complementado con el artículo 49° del Código, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles, todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos⁶.
13. En ese sentido, los proveedores no pueden oponer a los consumidores cláusulas que se encuentren en los contratos de adhesión o en cláusulas generales de contratación que celebren con ellos, catalogadas como abusivas por las normas citadas precedentemente.
14. Al respecto, conviene indicar que, en la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción (tal como sucede en el mercado de transporte aéreo). Esta consiste en la celebración de

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.** - Derechos de los consumidores. 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 48°.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión.** En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos: (...)

c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas.**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa. (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente (la que no redactó las cláusulas) se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente (la que redactó el contrato).

15. La Sala ha señalado -en reiterados pronunciamientos⁷- que la finalidad de que el ordenamiento tipifique cláusulas abusivas en tal esquema de contratación, responde a que en estos casos los consumidores solo tienen la libertad de contratar, esto es, la capacidad de elegir con qué proveedor contratan, mas no la libertad contractual; es decir, la potestad lícita de establecer el contenido del contrato, la cual está reservada exclusivamente a los proveedores, no existiendo negociación alguna. Así, la ley ha previsto como mecanismo de protección la regulación de cláusulas abusivas, con miras a evitar un eventual desequilibrio significativo en las posiciones asumidas por el proveedor y consumidor.
16. Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
17. Tal como se ha visto, el artículo 49° del Código, define el concepto de cláusula abusiva y los criterios para tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar, adicionalmente, que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50°⁸ y 51° de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los

⁷ Ver la Resolución 78-2012/SC2INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Resolución 1746-2014/SPC-INDECOPI del 28 de mayo de 2014 y la Resolución 2002-2017/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2017.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°. - Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
 - b. Las que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
 - c. Las que faculden al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
 - d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
 - e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
 - f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
 - g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
 - h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.
- [Subrayado nuestro].



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa⁹.

18. En este orden de ideas, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes:
 - (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y,
 - (ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
19. Cabe anotar que la Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el artículo 51° del Código), así como a las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50° del referido cuerpo normativo).
20. No obstante, en relación con lo señalado en el último párrafo del artículo 49°.3 del Código, esto es, que el proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba, solo es de aplicación para las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, toda vez que, si un acuerdo o acto está en contra de las normas que lo califican con nulidad, no cabe pacto en contrario. En ese sentido, no corresponderá invocar lo estipulado en el último párrafo del artículo 49°.3 del Código, para las cláusulas de ineficacia absoluta, tales como aquellas que ponen límites a los derechos de los consumidores, entre otras.

Aplicación al caso en concreto:

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 51°. - Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.**

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPÍ-PIU

21. En su denuncia, el señor Siancas cuestionó que la Inmobiliaria aplicó una cláusula abusiva consistente en la retención del 30% del precio total de venta del inmueble.
22. Es importante indicar que no resulta un hecho controvertido que la cláusula décimo tercera del contrato materia de análisis en el presente acápite, fue aplicada por el proveedor en el marco de dicho contrato.
23. Al respecto, obra en el expediente copia del contrato de compraventa suscrito por las partes en donde se aprecia la cláusula décimo tercera que establece una penalidad de retención de pago en caso ocurra una resolución de contrato por causa atribuible al comprador¹⁰.
24. Del documento analizado en el párrafo precedente se evidencia que las partes pactaron como cláusula penal que, en el supuesto del atraso en el pago de las cuotas, se generaba el derecho de la Inmobiliaria de resolver el contrato y cobrar al denunciante (así como retener) el importe equivalente al 30% del monto total del precio de venta, por concepto de penalidad.
25. Ahora bien, cabe tener en cuenta que nos encontramos ante un contrato de adhesión, en tanto, en el presente caso la denunciada no ha demostrado que haya existido alguna negociación entre su representada y la denunciante (por ejemplo, alguna anotación o documento que evidencie que la consumidora proponga alguna condición sobre el precio, plazo de entrega, penalidad, etc.); lo cual permite concluir que nos encontramos ante un contrato pre redactado por la empresa.
26. Sobre el análisis de desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor, corresponde tener presente que el Código Civil peruano permite el establecimiento de penalidades en los contratos celebrados entre las partes, pues en su artículo 1341° regula dicha figura, señalando que existen casos en los que se puede pactar el pago de una cláusula penal en caso de incumplimiento contractual.

¹⁰

En la cláusula se consignó lo siguiente:

"(...)

RESOLUCIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO

DÉCIMA TERCERA. - En caso que EL COMPRADOR incumpliera con el abono de tres cualesquiera de las cuotas establecidas en la Proforma N° 128477 (Anexo N° 1), o cualesquiera de las dos últimas, LOS PORTALES podrá optar, a su sola decisión, por cualquiera de las dos siguientes posibilidades:

1.- Dar por resuelto unilateralmente y de pleno derecho el presente contrato mediante el envío de una carta notarial, en los términos establecidos en el Artículo N° 1430 del Código Civil, en cuyo caso retendrá el 30% del precio de venta pactado por concepto de penalidad, el cual será descontado del monto pagado a cuenta del capital abonado por EL COMPRADOR. Los intereses compensatorios y gastos administrativos pagados por EL COMPRADOR a la fecha de la resolución, no serán materia de devolución, circunstancia que este declara conocer y aceptar. (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

27. No obstante, cabe tener presente que, en el ámbito de la protección al consumidor, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú.
28. Bajo tal premisa, el hecho de que el Código Civil permita a los contratantes pactar cláusulas penales no resulta óbice para que dichas cláusulas contractuales armonicen con los derechos de los consumidores; esto es, que las cláusulas penales no tengan carácter abusivo.
29. Al respecto, cabe tener presente que el inciso b) del artículo 47° del Código establece que en los contratos de consumo no pueden incluirse cláusulas o ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos¹¹.
30. En virtud de las consideraciones expuestas en los párrafos previos, se evidencia que el hecho de que el proveedor haya consignado en el contrato de compraventa -de adhesión- una cláusula penal por incumplimiento del comprador equivalente al 30% del monto total del precio de venta del bien inmueble no resulta razonable; toda vez que, no obra en el expediente ningún elemento que justifique dicho porcentaje, ni la parte denunciada ha sustentado de qué forma se determinó que el referido porcentaje de penalidad compensaba el daño ocurrido por el incumplimiento del consumidor o la pérdida del costo de oportunidad al verse frustrada la venta del bien inmueble.
31. A mayor abundamiento, cabe resaltar que, ante la resolución de contrato, el bien inmueble objeto de denuncia vuelve al dominio del proveedor, lo cual le permite volver a comercializarlo y obtener la ganancia esperada; sin embargo, el consumidor queda perjudicado pues no solo se queda sin la vivienda que iba a adquirir, sino que, además, ve disminuido su patrimonio al perder parte del dinero pagado o se convierte en deudor de la Inmobiliaria por la penalidad impuesta mediante la referida cláusula abusiva.
32. De lo expuesto, se evidencia que no existe justificación alguna para que la Inmobiliaria pacte como penalidad por incumplimiento del consumidor un importe oneroso, colocando a este último en una posición desventajosa frente al proveedor quien no solo se ve beneficiado con el retorno del bien inmueble

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 47°.- Protección mínima del contrato de consumo**

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

(...)

b. No pueden incluirse cláusulas o ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

a fin de comercializarlo, sino que, además obtiene un pago por parte del comprador sin contraprestación alguna, por lo tanto, se desestiman los argumentos planteados por la Inmobiliaria en los numerales 5.ii), 5.iii); 5.iv); y 5.v) de la presente resolución.

33. Por otro lado, respecto de lo esbozado por la Inmobiliaria en el numeral 6.vi); de la presente resolución, se debe precisar que, los tribunales y órganos administrativos, incluidos los colegiados del Indecopi, conformados por determinados vocales o comisionados, no siempre tienen la misma opinión o punto de vista; por lo tanto, es común y legítimo que los criterios varíen dependiendo de la conformación del colegiado. Esto no significa una arbitrariedad, sino un reflejo de la autonomía y la independencia de los vocales de un tribunal administrativo para interpretar la ley dentro de los márgenes permitidos por la normativa.
34. En ese sentido, los vocales que suscriben la presente resolución han sostenido de manera reiterada que la cláusula materia de análisis es abusiva¹². Ahora, si en casos anteriores, bajo una conformación distinta del colegiado de la Sala, se emitieron resoluciones diferentes, esto no implica una vulneración del Principio de Predictibilidad; dado que la predictibilidad no exige que todas las resoluciones sean idénticas, sino que las decisiones se fundamenten de manera clara, razonada y dentro del marco legal; y, siendo que esta diferencia de criterio de sustenta en la conformación del colegiado del tribunal, no se advierte vulneración alguna a los derechos de la Inmobiliaria.
35. En atención a los fundamentos expuestos, a criterio de la Sala en mayoría, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria; y, en consecuencia, se declara fundada la misma por infracción de los artículos 49° y 51°, literal a) del Código, al haberse probado que la cláusula décima tercera del contrato de compraventa del inmueble adquirido, que imponía al comprador una penalidad de retención de dinero equivalente al 30% del precio de venta pactado, en caso de resolución de contrato por causa del denunciante, tenía la calidad de cláusula abusiva.

De la falta de incorporación de una hoja resumen con los intereses aplicables

36. El artículo 77.3° del Código establece que los proveedores deben establecer e implementar medidas para brindar como mínimo información clara y veraz y cuando el financiamiento del precio de venta sea ofrecido directamente por el proveedor, se debe incorporar en una hoja resumen con la firma del proveedor y del cliente -entre otros- el monto de los intereses y las tasas de intereses

¹² Ver Resoluciones 1241-2023/SPC-INDECOPI y 1053-2024/SPC-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPÍ-PIU

aplicables conforme a las disposiciones del presente Código y las cláusulas penales, si las hubiera.

37. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, al considerar que quedó probado que la Inmobiliaria cumplió con incorporar una hoja resumen de las tasas de intereses aplicables, la cual fue debidamente suscrita por el denunciante.
38. En su apelación, el señor Siancas sostuvo que, de la Proforma 128477 presentada por la denunciada en sus descargos, no se podía probar las firmas del consumidor ni del proveedor, por lo cual no quedó probado que se le hubiera entregado la hoja resumen.
39. Sobre el particular, obra en el expediente el documento denominado "Proforma 0000128477 Anexo N° 1"¹³, documento en el cual se detalla -entre otros- los intereses de las tasas aplicables al préstamo otorgado al denunciante en atención al financiamiento brindado por la Inmobiliaria. Conviene señalar que dicho documento se encuentra suscrito con firma digital por el proveedor y el denunciante.
40. El medio probatorio antes indicado da cuenta que la denunciada cumplió con incorporar en una hoja resumen con la firma del proveedor y del cliente el monto de los intereses y las tasas de intereses aplicables, por lo cual no se evidencia la conducta denunciada por el señor Siancas y por lo cual corresponde desestimar el argumento de la denunciada descrito en el numeral 5.iv de la presente resolución.
41. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por la conducta analizada en el presente acápite.

Sobre la medida correctiva

42. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores¹⁴. Al respecto, las medidas correctivas

¹³ Ver fojas 93 al 95 del expediente.

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa¹⁵, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹⁶.

43. El señor Siancas solicitó en su denuncia en calidad de medida correctiva que se haga la devolución de las cuotas pagadas por el valor de US\$ 4 287,31 más intereses legales con la sola deducción de los gastos administrativos que se hubieran generado.
44. En atención a que en esta segunda instancia se ha determinado la responsabilidad de la Inmobiliaria por el hecho de que limitó el ejercicio del derecho de devolución del monto aportado por el denunciante, en virtud a la limitación establecida en la cláusula décima tercera del contrato de compraventa del inmueble materia de controversia, la cual constituía una cláusula abusiva; por tanto, corresponde analizar la procedencia de una medida correctiva sobre dicha infracción.

15

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
 - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- (...)

16

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

45. Al respecto, la Sala en mayoría considera que, la medida correctiva congruente con el referido hecho infractor es que la Inmobiliaria se abstenga de aplicar al señor Siancas la cláusula décima tercera del contrato de compraventa materia de denuncia, debido a que dicha cláusula tenía carácter abusivo. En consecuencia, en atención a dicho mandato, el proveedor no podrá aplicar al consumidor la referida cláusula de penalidad de obligación de pago o retención de dinero equivalente al 30% del precio pactado, en caso de resolución de contrato por causa de los compradores.
46. Por los considerandos expuestos, corresponde ordenar a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, se abstenga de aplicar al señor Siancas la cláusula de penalidad contenida en la cláusula décima tercera del contrato de compraventa del inmueble materia de controversia.
47. Conviene indicar que la Sala no está negando la devolución del dinero a favor del señor Siancas, sin embargo, en atención al hecho imputado y sancionado, solo corresponde que no se aplique la cláusula materia de controversia.
48. Por otro lado, el denunciante solicitó en calidad de medida correctiva que se declare la nulidad de las comunicaciones remitidas por la denunciada y consecuentemente
49. Sobre el particular, la Sala advierte que la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, en atención al allanamiento formulado por esta, respecto a la conducta referida a que remitió el 18 de febrero de 2022 al denunciante un correo electrónico y la carta notarial 0088/2022, que contenían respuestas opuestas e incoherentes entre sí, ante una misma solicitud, en tanto, una le sugirió solicitar un refinanciamiento de deuda y la otra procedió con la resolución, automática del contrato de compraventa del 16 de setiembre de 2021.
50. En tal sentido, la Sala considera pertinente ordenar a la denunciada que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la citada resolución, la Inmobiliaria remita al denunciante una respuesta clara al denunciante respecto a su solicitud del 14 de enero de 2022.
51. Finalmente, se requiere a la denunciada que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

52. De otro lado, se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sobre la graduación de la sanción

53. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
54. En el caso en concreto, la Sala en mayoría ha determinado la responsabilidad de la Inmobiliaria por la conducta referida a que la denunciada aplicó una cláusula abusiva al señor Siancas, por lo que corresponde efectuar un análisis de la graduación correspondiente en atención a lo dispuesto por el Decreto Supremo, considerando que, el inicio del procedimiento en dicho extremo se dio en el año 2022; siendo que, a dicha fecha la normativa antes señalada ya se encontraba vigente (desde el 15 de diciembre de 2021).
55. Ahora bien, teniendo en cuenta que la conducta infractora materia de análisis se suscitó por un periodo menor a 2 años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, la Sala en mayoría considera que resulta pertinente graduar la sanción a imponer de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC” en virtud del siguiente análisis:
- (i) **Etapas I: Multa base (m)**: determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo al nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente fórmula: **$(m) = (k) * (D)$** .
- Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se evidencia que la infracción denunciada se encontraba vinculada a **“Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor”**, al haberse corroborado que la Inmobiliaria consignó una cláusula abusiva; por lo que su nivel de afectación era **“moderada”**;
 - Con respecto al tamaño del proveedor denunciado, del Padrón de Contribuyentes de la SUNAT se evidencia que, por los ingresos de la Inmobiliaria por el periodo anual de 2022 -año en el que se cometió la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

infracción- es pertinente atribuir al proveedor la condición de **Gran Empresa**.

- En concordancia con el nivel de afectación de la infracción, en términos de UIT, corresponde considerar como valor de (k) el monto de 11,60 UIT, conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo.
- En lo referido el factor de duración (D), se determina que la infracción es instantánea, por lo que, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo corresponde asignarle un valor de 1. Por consiguiente, la multa base (m) se concluye en 11,60 UIT, resultado de multiplicar 11,60 UIT (k) por 1 (D).
- (ii) **Etapas II: multa preliminar (M)**: valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: **$(M) = (m) * (F)$** . No obstante, en el presente caso no se evidencia la configuración de ningún factor agravante o atenuante, lo que implicó que dicho factor sea igual a la unidad ($F=1$ o 100%); por consiguiente, corresponde imponer a la Inmobiliaria una multa preliminar (M) de 11,60 UIT, resultado de multiplicar 11,60 (m) por 1 (F).
- (iii) **Etapas III: multa final (M*)**: en este último paso se debe analizar si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio; en ese sentido, considerando que la infracción tiene la calidad de moderada (artículo 110° del Código), se establece que la misma no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) fue de 11,60 UIT, la cual guarda correspondencia con los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad.

56. Por lo anteriormente señalado, la Sala en mayoría considera que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con una multa de 11,60 UIT por infracción de los artículos 49° y 51° literal a) Código, referido a la aplicación de una cláusula abusiva.
57. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹⁷, se requiere a la Inmobiliaria el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

17

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

58. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente.
59. El reembolso de las costas¹⁸ y costos¹⁹ en favor de los denunciantes tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
60. Por tanto, dado que se ha probado que la Inmobiliaria infringió los artículos 49° y 51° literal a) del Código, corresponde ordenar a la denunciada que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00, por el extremo antes mencionado.
61. Sin perjuicio de lo anterior y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.
62. Finalmente, se ordena a la Inmobiliaria que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²⁰. De otro lado, se ordena al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento²¹.

¹⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

¹⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutua y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

²¹ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares**



Sobre la inscripción de la Inmobiliaria en el RIS

63. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código²², los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de 4 años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS del Indecopi.
64. En la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de la Inmobiliaria por haber opuesto una cláusula abusiva al denunciante, corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

Acción complementaria

65. Finalmente, tomando en cuenta la infracción probada, cometida por la Inmobiliaria, la Sala considera necesario poner en conocimiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de conformidad con la Ley 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias²³ la presente resolución.

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

EL Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

²³ **LEY 29203. LEY QUE CREA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE PROMOTORES INMOBILIARIOS Y/O EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE UNIDADES INMOBILIARIAS. Artículo 1°.- De la creación de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.** Créase la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, cuya organización y funcionamiento estará a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Artículo 2°.- Del objeto de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias. La Central a que se refiere el artículo 1 tiene como objetivo la recopilación, procesamiento y difusión de información sobre los antecedentes y evolución de los promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias, indicando el nombre de los accionistas, la frecuencia y calidad de las transacciones comerciales, la existencia de las sanciones impuestas, los indicadores de calidad o el cumplimiento de normas técnicas, y otros criterios de similar naturaleza que serán precisados por vía reglamentaria.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 202-2023/INDECOPI-PIU del 22 de febrero de 2023 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Eduardo Jimmy Siancas Alcas contra Los Portales S.A., por infracción de los artículos 49° y 51° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que la cláusula décima tercera del contrato de compraventa del inmueble adquirido, que imponía al comprador una penalidad de obligación de pago o retención de dinero equivalente al 30% del precio pactado, en caso de resolución de contrato por causa del denunciante, tenía la calidad de cláusula abusiva.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 202-2023/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Eduardo Jimmy Siancas Alcas contra Los Portales S.A., por infracción del artículo 77° inciso 3 literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse probado que la denunciada cumplió con incorporar una hoja resumen que contenía las tasas de intereses aplicables, documento que fue debidamente suscrito por el denunciante.

TERCERO: Ordenar a Los Portales S.A. en calidad de medida correctiva, que, en un plazo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, se abstenga de aplicar al señor Eduardo Jimmy Siancas Alcas la cláusula de penalidad contenida en la cláusula décima tercera del contrato de compraventa del inmueble materia de controversia.

CUARTO: Ordenar a Los Portales S.A. en calidad de medida correctiva, que, en un plazo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, remita al señor Eduardo Jimmy Siancas Alcas una respuesta clara sobre su solicitud del 14 de enero de 2022.

QUINTO: Sancionar a Los Portales S.A. con una multa total de 11,60 UIT por la aplicación de una cláusula abusiva.

SEXTO: Requerir a Los Portales S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

SÉTIMO: Condenar a Los Portales S.A. al reembolso de las costas y costos a favor del señor Eduardo Jimmy Siancas Alcas, por la conducta verificada ante esta instancia.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a Los Portales S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de las medidas correctivas y del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la referida Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento la medida correctiva y del pago de costas del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 40° y 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Los Portales S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la conducta verificada en el presente procedimiento.

NOVENO: Remitir una copia de la presente resolución al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.



Firmado digitalmente por CARRILLO
GOMEZ Camilo Nicanor FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.08.2024 09:56:48 -05:00

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Vicepresidente

El voto en discordia del vocal César Augusto Llona Silva con relación al carácter abusivo de la cláusula de penalidad del contrato materia de denuncia es el siguiente:

M-SPC-13/1B

20/22

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf.: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

1. En primer lugar, el vocal que suscribe el presente voto deja constancia de que no se encuentra de acuerdo con el análisis realizado por la Sala en mayoría referido a la consideración como cláusula abusiva la disposición de una penalidad de retención del 30% del precio de venta pactado; en atención a los siguientes fundamentos.
2. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Siancas contra la Inmobiliaria, por presunta infracción de los artículos 49° y 51° literal a) del Código, al considerar que no se probó que la denunciada haya insertado una cláusula abusiva en la que estaría facultada unilateralmente para retener como penalidad el 30% del precio de venta pactado.
3. De la revisión del expediente, se puede advertir que el contenido de la cláusula cuestionada impone al denunciante una penalidad de obligación de pago o retención de dinero equivalente al 30% del precio pactado, en caso de resolución de contrato por causa de incumplimiento del denunciante.
4. Ahora bien, a fin de determinar si dicha cláusula reviste carácter abusivo, debe analizarse si con la aplicación de dicha cláusula se evidencia la existencia de una desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por las partes, en perjuicio del consumidor. Para dicho análisis, se deberá determinar si la cláusula del contrato en cuestión: (i) ocasiona una desventaja al consumidor; (ii) está inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y, (iii) ocasiona una desventaja significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.
5. En relación con el punto (i) señalado en el párrafo anterior, el vocal que suscribe el presente voto considera que la inclusión de la cláusula décimo tercera, si bien implica un desmedro patrimonial para el consumidor, constituye una garantía a favor del proveedor que solo se activaría ante el supuesto pactado de que el consumidor incumpla con sus obligaciones, en especial la de cumplir con pagar todas las cuotas del cronograma de pagos, siendo que, en el caso particular, se habrían incumplido el pago de 3 cuotas consecutivas del cronograma de pagos.
6. Conviene indicar, sobre el establecimiento de penalidades en los contratos celebrados entre las partes, el artículo 1341° del Código Civil señala que existen casos en los que se puede pactar el pago de una cláusula penal en caso de incumplimiento contractual.
7. En efecto, resulta una práctica común establecer cláusulas penales puesto que detrás de estas subyace la idea de que, ante un incumplimiento por parte del consumidor en una relación contractual, se logre algún modo de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 311-2022/CPC-INDECOPI-PIU

compensación en favor del vendedor o prestador del servicio por el costo de oportunidad incurrido al no entablar relaciones contractuales con otros consumidores.

8. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto considera que, si bien la cláusula cuestionada sí genera una desventaja al consumidor, el contenido de esta se encuentra conforme a lo expuesto por los artículos 1428° y 1341° del Código Civil.
9. En lo que refiere al punto (ii) del considerando 4 del presente voto, de una lectura del contrato, no se advierte otra cláusula o conjunto de cláusulas dentro del contrato que, interpretadas en conjunto, hagan concluir que la cláusula décima tercera del contrato materia de denuncia consistente en la retención del 30% sobre el precio total del inmueble como penalidad, resulta injustificada o abusiva.
10. En relación con el punto (iii) detallado en el párrafo 4 del presente voto, en vista de lo antes señalado y considerando que el pacto de una penalidad a favor de la Inmobiliaria resultaba válido en el marco de un contrato, se advierte que la cuestionada cláusula décima tercera no colocaba al consumidor en desventaja (jurídica) contractual frente a la proveedora, en los términos que la ley exige para calificar a una cláusula como abusiva, ni implica la imposición de penalidades onerosas; siendo que, la cláusula cuestionada se encontraba debidamente justificada, conforme a lo desarrollado anteriormente.
11. Por los considerandos expuestos, el vocal que suscribe el presente voto considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por presunta infracción de los artículos 49° y 51° literal a) del Código, referido a que habría incorporado en el contrato de compraventa, la cláusula décima tercera, la cual sería una cláusula abusiva que se encontraría limitando su derecho a la devolución del monto aportado.

Esto al haberse probado que dicha cláusula no configuraba como abusiva ya que se encontraba justificada legalmente y solo se aplicaba ante el incumplimiento de pago del denunciante.



Firmado digitalmente por LLONA
SILVA Cesar Augusto FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.09.2024 22:28:15 -05:00

CÉSAR AUGUSTO LLONA SILVA