

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



**INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N.º 2971-
2023/SPC-INDECOPI**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Abogada que presenta:

María del Pilar Galdo Vargas

Asesora:
Wendy Rocío Ledesma Orbegozo

Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N.º 2971-2023/SPC-INDECOPI", del autor(a) GALDO VARGAS, MARIA DEL PILAR, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 22%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/07/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 15 de julio del 2025.

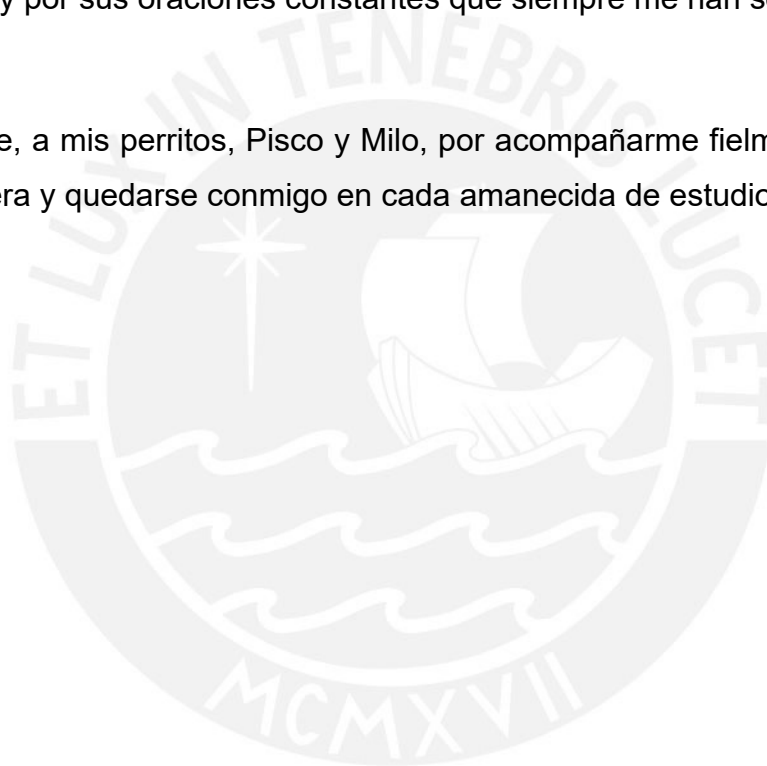
<u>LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO</u>	
<u>DNI: 10803344</u>	Firma:
<u>ORCID:</u> <u>https://orcid.org/0000-0002-5290-8868</u>	 <p>Firmado digitalmente por: LEDESMA ORBEGOZO WENDY ROCIO Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 17/07/2025 17:18:52-0500</p>

DEDICATORIA

A mis amados padres, Gabriel y Pilar, por impulsarme siempre a ser mi mejor versión desde el primer día en la universidad. Gracias por acompañarme incondicionalmente en cada paso. Cada logro es también suyo.

A mis cuatro abuelitos, por darme la fortaleza para seguir adelante frente a cada adversidad, y por sus oraciones constantes que siempre me han sostenido.

Y, finalmente, a mis perritos, Pisco y Milo, por acompañarme fielmente durante toda la carrera y quedarse conmigo en cada amanecida de estudio.



RESUMEN

El presente informe jurídico analiza la Resolución N.º 2971-2023/SPC-INDECOPI, mediante la cual se declaró nula una cláusula penal contenida en un contrato de compraventa inmobiliaria sobre bien futuro, suscrito entre los consumidores Santa Cruz–Solano y la empresa Viva Premium S.A.C. La controversia gira en torno a si dicha cláusula, predispuesta en un contrato de adhesión, resulta abusiva por establecer la pérdida de los montos abonados ante el incumplimiento de tres cuotas consecutivas.

A lo largo del análisis, se sostiene que la cláusula penal en cuestión es jurídicamente válida en tanto cumple una función legítima de asignación de riesgos, prevista en los artículos 1341º, 1345º, 1322º y 1428º del Código Civil. Asimismo, se examina el principio de legalidad administrativa, la garantía constitucional del derecho de propiedad en formación y el costo de oportunidad como fundamento económico de la penalidad. De este modo, se argumenta que el INDECOPI incurrió en una interpretación extensiva del artículo 50º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no aplicar de forma armonizada el régimen civil.

Finalmente, se propone que, de haberse considerado excesiva la penalidad, debió aplicarse el mecanismo de reducción proporcional del artículo 1322º del Código Civil, en lugar de su anulación total. El informe concluye que el fallo afecta la seguridad jurídica y desincentiva la inversión en contratos inmobiliarios sobre bienes futuros.

Palabras clave: cláusula penal, contrato de adhesión, libertad contractual, costo de oportunidad, derecho de propiedad.

ABSTRACT

This legal report analyzes Resolution No. 2971-2023/SPC-INDECOPI, which annulled a penalty clause included in a real estate sale contract involving a future property, signed between consumers Santa Cruz–Solano and the company Viva Premium S.A.C. The main issue is whether such clause, contained in an adhesion contract, can be deemed abusive due to the loss of payments after three consecutive defaults.

The report argues that the clause is legally valid, as it fulfills a legitimate risk allocation function under Articles 1341°, 1345°, 1322°, and 1428° of the Peruvian Civil Code. It also discusses the principle of administrative legality, the constitutional protection of the “property in formation” concept, and the role of opportunity cost as a justification for the penalty. It is maintained that INDECOPI adopted an overly broad interpretation of Article 50° of the Consumer Protection Code, failing to harmonize it with civil contract law.

The report concludes that if the penalty was deemed excessive, the appropriate legal remedy would have been the proportional reduction provided by Article 1322° of the Civil Code, not outright annulment. The final assessment is that the decision undermines legal certainty and discourages investment in future property contracts.

Keywords: *penalty clause, adhesion contract, contractual freedom, opportunity cost, property rights.*

ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
I.1. Justificación de la elección de la resolución	5
I.2. Presentación del caso	6
II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES	7
I.1. Antecedentes	7
II.1. Hechos relevantes del caso	8
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	10
III.1. Problema principal	10
III.2. Problemas secundarios	10
III.3. Problemas complementarios	10
IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA	11
IV.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	11
IV.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución	16
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	19
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
BIBLIOGRAFÍA	39

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

No. Exp. / No. Resolución o sentencia / nombre del caso	Expediente N.° 0157-2022/CPC-INDECOPI-LAM Resolución N.° 2971-2023/SPC-INDECOPI
Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	<ul style="list-style-type: none"> ● Derecho de protección al consumidor <ul style="list-style-type: none"> ● Derecho civil patrimonial ● Derecho administrativo sancionador <ul style="list-style-type: none"> ● Derecho inmobiliario
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Primera instancia: Resolución N.° 0620-2022/INDECOPI-LAM → Declara infundada la denuncia. 2. Segunda instancia: Resolución N.° 2971-2023/SPC-INDECOPI → Recurso de apelación fundado. Se revoca el extremo que declaró infundada la denuncia contra Viva Premium Inmobiliaria S.A.C.
Demandante / Denunciante	Marco Antonio Santa Cruz Fernández y Gisella Karin Solano Roncal (Señores Santa Cruz-Solano)
Demandado / Denunciado	Viva Premium Inmobiliaria S.A.C. (proveedor)
Instancia administrativa o jurisdiccional	Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor
Terceros	(No se identifican terceros procesales relevantes)
Otros	(Sin observaciones adicionales)

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Justificación de la elección de la resolución

El expediente N.º 2971-2023/SPC-INDECOPI, resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, tiene especial relevancia jurídica por su relación directa con el Derecho de Protección al Consumidor, así como por su complejidad en la intersección con el Derecho Civil, con especial énfasis en contratos de adhesión, cláusulas penales y la estabilidad patrimonial en el mercado inmobiliario.

De este modo, se analiza la controversia entre una pareja de consumidores, Marco Antonio Santa Cruz Fernández y Gisella Karin Solano Roncal (en adelante, Señores Santa Cruz - Solano), y la empresa inmobiliaria Viva Premium S.A.C, quienes celebraron un contrato de compraventa de un bien inmueble que, según los denunciantes, incluía una cláusula abusiva que los perjudicaba enormemente.

En el desarrollo de la resolución, el INDECOPI les dio la razón a los señores Santa Cruz - Solano y determinó que la cláusula octava del contrato de compraventa suscrito por las partes (cláusula penal del contrato, de ahora en adelante), la cual establecía la retención total del monto pagado y la pérdida de ubicación del lote como penalidad en caso de incumplimiento, era una cláusula abusiva, al considerar que generaba un desequilibrio injustificado en la relación de consumo.

Esta decisión de la Sala Especializada en Protección al Consumidor plantea una tensión entre la protección al consumidor y la seguridad jurídica en relaciones contractuales. Mientras el Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC) enfatiza la protección del consumidor y regula cláusulas abusivas, el Código Civil reconoce la autonomía privada y permite mecanismos legítimos de penalización para garantizar el cumplimiento de obligaciones contractuales

Así, el objetivo del presente trabajo de investigación es cuestionar la decisión del INDECOPI respecto a la declaración de nulidad de la cláusula penal del contrato,

la cual permitía aplicar una penalidad de retención del total del monto pagado por los consumidores y la ubicación del lote por concepto de gastos administrativos, en vista de que, supuestamente, tiene carácter abusivo. Sostendré que la cláusula penal no debió ser anulada, sino evaluada bajo criterios de eficiencia contractual y estabilidad patrimonial.

A través del desarrollo de mi informe jurídico, se comparará la solución establecida por el CPDC y la establecida por el Código Civil, evaluando el impacto económico de la decisión del INDECOPI, incluyendo el costo de oportunidad perdido, el cual afecta el valor de futuros contratos inmobiliarios; la función compensatoria de la cláusula penal dentro de la estructura patrimonial del contrato sobre bien futuro; y, además, se incorporará doctrina, jurisprudencia y análisis económico del derecho. Ello con la finalidad de determinar, de manera objetiva, cuál de los dos instrumentos legales ofrece una solución más eficiente frente a la problemática de la Resolución.

I.2. Presentación del caso

El procedimiento se originó a raíz de la denuncia interpuesta por los Señores Santa Cruz - Solano contra la empresa Viva Premium Inmobiliaria S.A.C., luego de que esta resolviera unilateralmente el contrato de separación de un bien inmueble y retuviera la totalidad del monto abonado por ellos (S/ 14,000.00), invocando para ello la Cláusula Octava del contrato de compraventa. Según los denunciados, dicha cláusula resultaba desproporcionada y abusiva, al no brindarles la oportunidad de subsanar el incumplimiento de tres cuotas antes de la resolución del contrato.

En primera instancia, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-Lambayeque declaró infundada la denuncia, al considerar que la cláusula penal era válida y se ajustaba a lo pactado en el contrato. Sin embargo, en segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N.º 2971-2023/SPC-INDECOPI, revocó parcialmente la decisión, calificando la cláusula como abusiva, al considerar que vulnera los artículos 49º y 50º del CPDC. Asimismo, determinó que la inmobiliaria no había informado

adecuadamente sobre los efectos de la cláusula penal, lo que también infringía el artículo 77.2 literal f) del CPDC.

El problema principal radica en determinar la validez de la cláusula penal pactada, la cual permitía la pérdida del monto abonado y del lote en caso de incumplimiento de los pagos. Esta evaluación debe realizarse a la luz de los artículos 1341°, 1333°, 1390°, 1428° y 1415° del Código Civil, que regulan la fuerza obligatoria del contrato, las cláusulas penales y la interpretación contractual.

En este contexto, se discutirá si una cláusula contractual puede considerarse abusiva únicamente por generar una consecuencia económica onerosa, o si debe analizarse bajo el principio de autonomía privada, la función compensatoria de la penalidad y la naturaleza del contrato de compraventa sobre bien inmueble futuro. Asimismo, se abordará si la intervención del INDECOPI en este tipo de contratos puede alterar el equilibrio del sistema jurídico en el ámbito civil, afectando la seguridad y estabilidad de las relaciones patrimoniales.

Considero que la resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor aplica de manera desproporcionada el enfoque del CPDC y desconoce la validez jurídica de las cláusulas penales, conforme al derecho civil patrimonial. En este sentido, respaldo el voto en discordia del vocal Hernando Montoya Alberti, quien sostiene que la cláusula no era abusiva, sino una manifestación legítima de la libertad contractual y un mecanismo razonable de compensación ante el incumplimiento.

II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

I.1. Antecedentes

El presente caso se desarrolla en el contexto del crecimiento del sector inmobiliario en el Perú, lo que ha generado un aumento en los contratos de adhesión para la adquisición de bienes inmuebles futuros. Estos contratos suelen incluir cláusulas predispuestas por las empresas inmobiliarias con el

objetivo de garantizar seguridad jurídica y prever mecanismos ante posibles incumplimientos contractuales.

El 9 de mayo de 2022, los señores Santa Cruz - Solano suscribieron un contrato de separación de un bien inmueble con la empresa Viva Premium S.A.C., abonando S/ 14,000.00 como parte del pago inicial. Sin embargo, debido a dificultades personales, no efectuaron el pago de tres cuotas consecutivas del cronograma pactado. Posteriormente, intentaron regularizar los pagos, pero la inmobiliaria procedió a resolver unilateralmente el contrato mediante carta notarial, invocando la Cláusula Octava del documento contractual, la cual establecía la pérdida total del monto abonado en caso de incumplimiento.

II.1. Hechos relevantes del caso

Los señores Santa Cruz - Solano interpusieron una denuncia contra Viva Premium Inmobiliaria S.A.C., alegando que la empresa incurrió en prácticas contractuales abusivas al resolver unilateralmente el contrato sin ofrecerles una posibilidad real de subsanar el incumplimiento. Según su posición, la cláusula octava no fue explicada con claridad y resultó desproporcionada, pues autorizaba la pérdida total del monto abonado y del derecho a la ubicación del lote. También sostuvieron que la empresa incumplió su deber de información, al omitir alternativas de regularización de pagos.

Por su parte, Viva Premium Inmobiliaria S.A.C. alegó que actuó conforme a lo pactado en el contrato, el cual establecía expresamente que el incumplimiento en el pago de tres cuotas consecutivas facultaba al proveedor a resolver el contrato y retener los montos abonados. La empresa sostuvo que la cláusula penal fue informada y aceptada previamente por los consumidores, por lo que no podía calificarse como abusiva. Asimismo, negó haber incumplido su deber de información o la obligación de ofrecer mecanismos de subsanación.

Mediante Resolución N.º 0620-2022/INDECOPI-LAM, de fecha 17 de octubre de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI - Lambayeque declaró infundada la denuncia. Consideró que la cláusula octava no era abusiva, que la

empresa había informado adecuadamente sobre la penalidad pactada, y que no existía infracción a los artículos 49° y 50° del CPDC ni al artículo 19°, al no haberse acreditado la omisión de devolución de dinero o la obligación de ofrecer opciones de pago.

Frente a esta decisión, los consumidores interpusieron recurso de apelación el 11 de noviembre de 2022, alegando que la cláusula permitía que la empresa se quedara con el monto abonado sin ofrecerles una opción de subsanar el incumplimiento. También señalaron que no fueron notificados previamente del incumplimiento ni se les brindó oportunidad de cancelar la deuda, a pesar de haber manifestado su intención de regularizar los pagos mediante conversaciones con representantes de la empresa.

Mediante Resolución N.º 2971-2023/SPC-INDECOPI, del 25 de octubre de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó parcialmente la decisión de primera instancia y declaró fundada la denuncia por infracción de los artículos 49° y 50° del CPDC. Consideró que la Cláusula Octava era abusiva, ya que permitía la retención total del monto abonado sin dar opción a subsanar el incumplimiento, vulnerando el principio de equidad en la relación de consumo. Además, revocó la decisión en cuanto al artículo 77.2 literal f) del CPDC, concluyendo que la empresa no brindó información clara y destacada sobre la cláusula penal y sus efectos. Como consecuencia, se impuso a la empresa una multa total de 8,18 UIT y el pago de costas y costos en favor de los denunciantes.

Finalmente, el vocal Hernando Montoya Alberti emitió un voto singular, discrepando con la calificación de la cláusula como abusiva. En su opinión, si bien se trataba de un contrato de adhesión y existía una posible afectación patrimonial, la cláusula se justificaba conforme a los artículos 1341° y 1428° del Código Civil, al establecer una penalidad razonable por incumplimiento. Afirmó que esta no generaba un desequilibrio injustificado ni evidenciaba aprovechamiento por parte del proveedor, por lo que debió confirmarse la resolución de primera instancia y declararse infundada la denuncia.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

III.1. Problema principal

¿La Sala Especializada en Protección al Consumidor vulneró el contenido esencial del derecho de propiedad, reconocido en el Código Civil y la Constitución, al declarar nula una cláusula penal válida dentro de un contrato de adhesión, aceptada expresamente por los consumidores?

III.2. Problemas secundarios

1. ¿Puede considerarse válida, conforme a los artículos 1341° y 1428° del Código Civil, la Cláusula Octava del contrato de compra de inmueble suscrito con Viva Premium Inmobiliaria S.A.C., que establece la resolución automática del contrato y la pérdida total de los montos abonados por el comprador ante el incumplimiento del pago de tres cuotas consecutivas, en tanto busca garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas?
2. ¿La Cláusula Octava del contrato de compra venta es desproporcionada respecto a los intereses económicos que protege la inmobiliaria Viva Premium; es decir, sobre a la posible pérdida del costo de oportunidad, o responde a una legítima necesidad de compensación por el incumplimiento del comprador?
3. ¿Coloca la cláusula penal al consumidor en una desventaja significativa que justifique su calificación como abusiva, o fue excesiva la interpretación de la Sala al desconocer su validez contractual?
4. ¿Puede considerarse abusiva una cláusula penal solo por establecer una consecuencia económica onerosa para el consumidor, o su razonabilidad debe evaluarse considerando la naturaleza y objeto del contrato, en armonía con la garantía constitucional de tutela del consumidor establecida en el artículo 65° de la Constitución?

III.3. Problemas complementarios

1. ¿Debe considerarse jurídicamente relevante, al calificar una cláusula como abusiva, que los consumidores aceptaron expresamente los

- términos del contrato de adhesión, sin que exista constancia de vicios en su consentimiento?
2. ¿Se vulnera el principio de libertad contractual al declarar nula una cláusula penal predispuesta, pero expresamente aceptada por el consumidor, dentro de un contrato de compraventa inmobiliaria?
 3. ¿De qué manera debieron haber actuado los/las directivo(a)s/gerentes de la inmobiliaria Viva Premium S.A.C frente al planteamiento de los consumidores en el caso particular, y cuál sería su responsabilidad?

IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA

IV.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Respecto al Marco normativo del CPDC, considero relevante resaltar los siguientes artículos: el artículo 47°, que establece que debe haber una protección mínima en contratos de consumo, asegurando transparencia y evitando obstáculos desproporcionados; el Artículo 50° que declara que las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, eliminando disposiciones que limiten derechos del consumidor; y finalmente el artículo 77°.2, literal f) que establece la obligación de los proveedores de informar sobre penalidades y efectos de la resolución contractual, asegurando que el consumidor entienda las condiciones antes de firmar.

En contraste con los artículos mencionados del CPDC, los cuales, a mi parecer, tienden a generar inseguridad jurídica en el mercado inmobiliario, se encuentran 5 artículos relevantes del Código Civil que, considero, brindan una solución más eficiente frente a la discordancia identificada en la Resolución materia de análisis: en primer lugar, el artículo 1354°, que establece la autonomía privada, permitiendo que las partes pacten libremente los términos del contrato sin vulnerar normas imperativas; luego, el artículo 1392°, el cual regula las cláusulas generales de contratación, asegurando que el proveedor puede fijar condiciones estándar sin que ello implique automáticamente abuso de posición; seguidamente el artículo 1322°, el cual señala la posibilidad de modificación

judicial de penalidades cuando sean excesivas, permitiendo ajustes sin eliminar por completo la cláusula; el artículo 1318° que reconoce el dolo en el incumplimiento, asegurando que las sanciones contractuales sean aplicadas legítimamente y, finalmente, el artículo 1362° que sostiene la aplicación del principio de buena fe objetiva y común intención de las partes, extendiendo ciertos deberes de conducta desde la etapa precontractual.

Desde una perspectiva de seguridad jurídica, el Código Civil ofrece mayor estabilidad contractual, ya que reconoce la cláusula penal como un mecanismo legítimo para garantizar el cumplimiento de las obligaciones asumidas en un contrato. La posibilidad de pactar penalidades ajustadas en contratos inmobiliarios permite a las partes definir reglas claras de asignación de riesgos, reduciendo la incertidumbre frente a incumplimientos. En contraste, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC) introduce restricciones amplias sobre cláusulas abusivas, lo que puede generar efectos negativos en la predictibilidad del mercado inmobiliario. La aplicación rígida de sus disposiciones puede llevar a una intervención administrativa excesiva, afectando la libre negociación de las condiciones contractuales.

En términos de impacto económico, la eliminación de la cláusula penal en el contrato de compraventa afecta la predictibilidad de futuras negociaciones inmobiliarias. La cláusula en cuestión funcionaba como una garantía para compensar la pérdida del bien objeto del contrato ante un incumplimiento del consumidor, asegurando que la empresa inmobiliaria no asumiera pérdidas injustificadas. Sin embargo, al declararla abusiva, se desincentiva el uso de penalidades en contratos similares, lo que obliga a los proveedores a modificar sus estrategias de comercialización, endureciendo condiciones de pago o elevando precios iniciales para gestionar riesgos financieros, impidiendo que ofrezca el bien a nuevos compradores mientras el contrato estuvo vigente. Esto genera un costo de oportunidad perdido para el sector inmobiliario, ya que la inseguridad sobre la validez de cláusulas penales, generan la pérdida de estabilidad de los contratos de compraventa de bienes inmuebles, pues los proveedores no cuentan con garantías frente al incumplimiento y se genera un

desincentivo para futuras inversiones. Esta incertidumbre generada por decisiones administrativas extremadamente proteccionistas como la del INDECOPI en la resolución analizada, impacta negativamente la oferta inmobiliaria, elevando los costos de financiamiento y encareciendo el acceso a bienes inmuebles. En este sentido, la sobreprotección del consumidor puede provocar un efecto contrario al esperado, afectando la confianza en la contratación y reduciendo el dinamismo del sector inmobiliario.

Así, en el presente caso, la cláusula octava del contrato de compraventa responde a una necesidad legítima de compensación por parte de la inmobiliaria, en atención al costo de oportunidad de mantener un contrato vigente con un comprador incumplidor. La empresa no solo enfrentó una posible afectación en términos financieros, sino también en términos administrativos y comerciales.

El expediente demuestra que los denunciados reconocieron el incumplimiento en el pago de tres cuotas, lo que activó la cláusula penal. Adicionalmente, la inmobiliaria comunicó formalmente la resolución contractual, siguiendo los términos previamente pactados. No obstante, el análisis realizado por el INDECOPI se centró exclusivamente en la pérdida económica del consumidor, sin evaluar la previsibilidad del incumplimiento ni los costos asumidos por la empresa.

Más aún, la cláusula penal mantiene una funcionalidad autónoma dentro del marco legal peruano. El artículo 1345° del Código Civil establece que “la nulidad de la cláusula penal no origina la de la obligación principal”, reconociendo su independencia respecto al objeto principal del contrato. Desde la doctrina, se ha señalado que entre la obligación principal y la penal subsiste una relación necesaria, pero no recíproca, ya que, si bien un cambio en la obligación principal puede extinguir la penalidad, no ocurre lo contrario. Esta interpretación destaca que la cláusula penal no puede ser anulada automáticamente por el simple hecho de integrar un contrato de adhesión ni por su sola severidad económica, sino que debe evaluarse su racionalidad, función compensatoria y proporcionalidad.

Desde el derecho comparado, en Estados Unidos, la jurisprudencia ha aceptado las cláusulas penales solo cuando tienen un propósito compensatorio y no punitivo, siguiendo la doctrina de *liquidated damages*. Un caso emblemático es el de *Lake River Corp. v. Carborundum Co.* (1985), donde se estableció que las cláusulas penales deben representar una estimación razonable de daños y no generar enriquecimiento injustificado. De manera similar, en Reino Unido, la sentencia de la Corte Suprema en *Cavendish Square Holding BV v. Makdessi* (2015) confirmó que las cláusulas pueden ser legítimas si persiguen un objetivo comercial justificado.

Desde una perspectiva constitucional, es importante señalar que, el Artículo 62° de la Constitución Política del Perú reconoce la libertad de contratar, la cual garantiza que los pactos celebrados conforme al marco legal vigente no pueden ser modificados unilateralmente por disposiciones administrativas. La intervención del INDECOPI al declarar abusiva la cláusula penal contradice este principio, pues interfiere en la estructura jurídica del contrato sin considerar su función compensatoria ni su razonabilidad dentro de un contrato con prestaciones recíprocas. En este sentido, la declaración de nulidad de la cláusula octava del contrato de compraventa limita la autonomía privada y afecta los derechos patrimoniales legítimamente adquiridos por las partes, perjudicando particularmente a la inmobiliaria Viva Premium S.A.C, empresa que se ve impedida de ejecutar un mecanismo legítimo de asignación de riesgos ante el incumplimiento de los señores Santa Cruz. Asimismo, el artículo 65° de la Constitución consagra la tutela del consumidor como un principio rector, pero no puede interpretarse como una protección absoluta frente a pérdidas económicas derivadas del incumplimiento contractual. De este modo, la defensa del consumidor debe equilibrarse con la seguridad jurídica y los derechos de los proveedores, garantizando que la intervención administrativa no afecte la predictibilidad negocial ni la libertad de contratación.

Asimismo, las inmobiliarias, como proveedores profesionales, están habilitadas para establecer penalidades y garantías contractuales que les permitan cubrir los riesgos asociados al incumplimiento. Si se eliminan automáticamente

cláusulas que responden a una lógica económica legítima, se desnaturaliza la función del proveedor y se genera una distorsión en el mercado inmobiliario. Es por ello que, la cláusula Octava del contrato de compraventa establece la resolución automática del contrato y la pérdida de los montos abonados en caso de incumplimiento de tres cuotas consecutivas, lo que se inscribe dentro de los mecanismos legítimos de asignación de riesgos previstos en el Código Civil. Así, dicha cláusula penal no solo cumple una función sancionadora, sino que garantiza la estabilidad contractual, ya que permite que la parte afectada recupere parte del perjuicio derivado del incumplimiento sin necesidad de un litigio prolongado. Por ello, la posibilidad de resolver un contrato ante el incumplimiento de la obligación de pago no responde a un criterio arbitrario, sino a una estrategia preventiva que asegura la predictibilidad y eficiencia en el rubro de la contratación inmobiliaria.

Cabe señalar que los contratos inmobiliarios suelen estructurarse como contratos de adhesión, donde las condiciones son predispuestas por el proveedor y el consumidor tiene una capacidad limitada de negociación. No obstante, es importante destacar que la inmobiliaria no es el único actor en la relación contractual.

En la mayoría de las operaciones inmobiliarias, los bancos y entidades financieras juegan un papel crucial en la estructuración de los pagos, financiamiento y garantías del contrato. Estas instituciones suelen establecer condiciones rígidas para minimizar riesgos, lo que a su vez limita aún más la capacidad del consumidor para modificar los términos contractuales. Por ello, cualquier análisis de la validez de una cláusula penal en contratos inmobiliarios debe considerar el rol de los bancos en la estructuración de la relación de consumo. La interpretación del INDECOPI no toma en consideración la lógica económica del negocio inmobiliario, en la cual las penalidades funcionan como mecanismos de compensación frente al incumplimiento y como herramientas de estabilidad financiera.

Ahora bien, una vez identificado el marco normativo aplicable, corresponde introducir el concepto de *derecho de propiedad en formación*, por su especial

relevancia en el análisis del expediente. Esta figura permite ampliar la comprensión del contenido patrimonial de la relación contractual, incluso antes de que se formalice la transferencia del bien. Según De la Puente y Lavalle, el adquirente cuenta con una expectativa legítima de consolidar su posición jurídica sobre el inmueble, aun cuando la transmisión del dominio aún no se haya perfeccionado. Además, la responsabilidad que surge en esta etapa es de carácter contractual, lo que refuerza la necesidad de preservar mecanismos de seguridad patrimonial dentro de la relación negocial (1997, pp. 91-92).

Aquí, cabe preguntarnos, ¿La cláusula penal del contrato de compraventa coloca al consumidor en una desventaja injustificada? La respuesta es negativa, ya que su activación depende exclusivamente del incumplimiento del consumidor y responde a un pacto contractual conocido y aceptado al momento de la firma del documento. Asimismo, su función no es punitiva, sino compensatoria y disuasoria, asegurando la estabilidad contractual del proveedor y, más bien, su eliminación perjudica la predictibilidad negocial, afectando futuros contratos inmobiliarios. tal como se ha explicado líneas arriba.

En consecuencia, al desconocer la naturaleza de los contratos inmobiliarios sobre bienes futuros y la función legítima de las cláusulas penales en la asignación de riesgos, la Sala Especializada en Protección al Consumidor distorsiona el sistema de transferencia de propiedad. Esta intervención excesiva, en aplicación del CPDC, evidencia una sobreprotección del consumidor que, lejos de equilibrar la relación de consumo, puede comprometer la seguridad jurídica y afectar la predictibilidad de los contratos en el sector inmobiliario.

IV.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución

Mi postura es contraria al fallo principal contenido en la Resolución N.º 2971-2023/SPC-INDECOPI, pues considero que la Sala Especializada en Protección al Consumidor incurrió en una interpretación extensiva y desproporcionada del CPDC, al declarar nula una cláusula penal contenida en un contrato de adhesión que, si bien no fue negociada individualmente, responde a criterios de eficiencia

económica, asignación de riesgos y cobertura de costos de oportunidad legítimos en caso de incumplimiento.

Esta decisión no solo desnaturaliza la función jurídica de las cláusulas penales previstas en los artículos 1341° y 1428° del Código Civil, sino que además afecta el contenido esencial del derecho de propiedad, protegido constitucionalmente. La cláusula en cuestión establecía una penalidad razonable ante el incumplimiento del comprador, justificada no por una negociación individual, sino por su función económica en el contexto del contrato de bienes futuros.

De este modo, el fallo del INDECOPI produce una triple afectación: (i) socava la seguridad jurídica de los contratos inmobiliarios al generar incertidumbre sobre los mecanismos legítimos de asignación de riesgos; (ii) desincentiva la inversión en bienes futuros, al impedir que los proveedores prevean consecuencias frente al incumplimiento; y (iii) distorsiona la lógica económica del negocio inmobiliario, que no depende exclusivamente de la voluntad de la inmobiliaria, sino también de entidades financieras que imponen restricciones contractuales y condicionan la posibilidad de renegociación.

Desde esta perspectiva, sostengo que el fallo debilita injustificadamente la autonomía privada y la seguridad jurídica en las relaciones contractuales entre consumidores y proveedores. En los contratos inmobiliarios, que se proyectan a mediano o largo plazo, la cláusula penal cumple una función clave en la predictibilidad del negocio, permitiendo anticipar escenarios de incumplimiento y distribuir los riesgos con equidad.

Además, el artículo III del Título Preliminar del CPDC establece que, en todo lo no previsto expresamente, se aplican supletoriamente las normas del Código Civil. Por tanto, al no existir en el CPDC una regulación específica sobre cláusulas penales en contratos de compraventa inmobiliaria sobre bienes futuros, correspondía aplicar los artículos 1341°, 1322° y 1428° del Código Civil, los cuales reconocen su validez, su función resarcitoria y la posibilidad de moderarla en caso de desproporción. La omisión de este análisis supletorio

desarmoniza el sistema jurídico y vacía de contenido una herramienta legítima de asignación de riesgos.

Asimismo, esta decisión vulnera el principio de legalidad administrativa, en tanto el INDECOPI no puede sancionar ni declarar abusiva una cláusula contractual sin una habilitación normativa expresa. Conforme al artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, toda actuación administrativa debe sujetarse estrictamente al ordenamiento jurídico vigente. En este caso, al no existir en el CPDC una norma específica que regule o prohíba las cláusulas penales en contratos de bienes futuros, correspondía aplicar supletoriamente el Código Civil. La omisión de dicha remisión, expresamente prevista en el artículo III del CPDC, desborda el marco legal de competencias y evidencia una interpretación extensiva contraria al principio de legalidad.

Si bien el Código de Protección y Defensa del Consumidor constituye una norma especial respecto del régimen general del Código Civil, su aplicación no debe hacerse de manera aislada ni desconectada de la realidad contractual y económica. Conforme al principio de interpretación sistemática, la norma especial debe entenderse en armonía con los fines del contrato, la lógica del negocio inmobiliario y los mecanismos jurídicos tradicionales de asignación de riesgos. En este sentido, aun cuando el CPDC sea aplicable con primacía normativa, ello no autoriza a desnaturalizar figuras civiles como la cláusula penal, menos aún cuando cumplen funciones de eficiencia, previsibilidad y protección patrimonial para ambas partes.

En consecuencia, respaldo el voto en discordia del vocal Montoya Alberti, quien con argumentos coherentes y jurídicamente sólidos concluye que la cláusula penal no era abusiva, sino una herramienta legítima de asignación de riesgos y previsibilidad financiera, propia de contratos de adhesión en proyectos inmobiliarios. Su análisis logra armonizar la protección al consumidor con los principios de autonomía privada, previsibilidad contractual y seguridad del mercado inmobiliario, evitando criterios administrativos que debiliten la confianza en este tipo de negocios.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

V.2 Problemas secundarios

V.2.1 Problema secundario 1: ¿Puede considerarse válida, conforme a los artículos 1341° y 1428° del Código Civil, la Cláusula Octava del contrato de compra de inmueble suscrito con Viva Premium Inmobiliaria S.A.C., que establece la resolución automática del contrato y la pérdida total de los montos abonados por el comprador ante el incumplimiento del pago de tres cuotas consecutivas, en tanto busca garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas?

Antes de analizar la validez de la cláusula penal desde el derecho civil, es importante precisar que nos encontramos ante un contrato de adhesión. No obstante, el carácter predispuesto de una cláusula no implica, por sí solo, que esta deba ser calificada como abusiva. Así lo ha señalado el propio INDECOPI en la Resolución N.° 0078-2012/SC2-INDECOPI, al establecer que debe evaluarse si la cláusula genera un desequilibrio significativo e injustificado en perjuicio del consumidor, afectando el contenido esencial de sus derechos o contrariando la buena fe y la equidad contractual.

Ahora bien, en ausencia de una regulación específica del CPDC sobre cláusulas penales en contratos inmobiliarios con obligaciones recíprocas, corresponde aplicar el artículo III del Título Preliminar del propio CPDC, el cual dispone expresamente que “en todo lo no previsto en el presente Código, se aplican supletoriamente las normas del Código Civil”. En ese sentido, resulta plenamente válido acudir a los artículos 1341°, 1322°, 1345° y 1428° del Código Civil, que desarrollan el régimen de la cláusula penal, la posibilidad de reducirla proporcionalmente, su autonomía respecto de la obligación principal, y la resolución por incumplimiento en contratos sinalagmáticos.

El artículo 1341° del Código Civil establece que, ante el incumplimiento de una obligación, el deudor queda obligado al pago de una penalidad previamente pactada, la cual sustituye la indemnización por daños y perjuicios, salvo pacto

en contrario. Esta disposición reconoce expresamente la validez de las cláusulas penales como mecanismos legítimos de presión y de compensación anticipada, eliminando la necesidad de probar el daño concreto. En el caso materia de análisis, la cláusula octava del contrato cumple precisamente esta función, al prever las consecuencias económicas del incumplimiento reiterado.

Por su parte, el artículo 1322° del Código Civil permite que el juez modere las penalidades que resulten manifiestamente excesivas. Esta norma introduce un mecanismo de corrección dentro del propio régimen civil, permitiendo ajustar el monto de la penalidad sin necesidad de declarar la nulidad de la cláusula. Esta posibilidad no fue considerada adecuadamente por el INDECOPI, que optó por anular la cláusula sin analizar su proporcionalidad ni aplicar esta solución intermedia prevista en el derecho común.

Finalmente, el artículo 1345° del Código Civil establece que la nulidad de la cláusula penal no origina la nulidad de la obligación principal. Esto demuestra que la cláusula penal posee autonomía estructural respecto del contrato del cual forma parte, y que su validez debe evaluarse en función de su propia razonabilidad y proporcionalidad. Esta independencia impide que se anule automáticamente por estar en un contrato de adhesión, salvo que se acredite un perjuicio concreto e injustificado al consumidor.

A partir de estos artículos, se evidencia que la cláusula penal cumple una doble función: tanto coercitiva, pues presiona para el cumplimiento, como liquidatoria, ya que fija anticipadamente los daños ante el incumplimiento.

Según Castillo Freyre, esta constituye un mecanismo legítimo que permite establecer una penalidad predefinida ante el incumplimiento contractual: "(...) Es la estipulación que contiene la pena o penalidad convenida para el caso de incumplimiento" (2018, p. 166). Además, su utilidad práctica es significativa, ya que elimina la necesidad de probar la existencia del daño y su cuantificación, lo que facilita su ejecución y otorga certeza jurídica a las partes. En este sentido, la cláusula penal opera como una herramienta que optimiza la distribución

anticipada de los riesgos jurídicos y económicos dentro de la relación contractual, asegurando previsibilidad en el cumplimiento de las obligaciones pactadas.

En la misma línea, desde el análisis económico del derecho, Robert Scott y George Triantis, argumentan que las cláusulas penales permiten una eficiente distribución del riesgo y de los incentivos contractuales y que, su existencia refleja que las partes han ponderado los beneficios del contrato frente a los riesgos de incumplimiento y han acordado un equilibrio económico que incluye tales consecuencias (2004, pp. 1429-1432).

Respecto al artículo 1428° del Código Civil, este consagra el derecho de resolución en los contratos con prestaciones recíprocas, como los contratos de compraventa inmobiliaria. El cumplimiento de las obligaciones se halla interdependientemente condicionado, y el incumplimiento de una parte justifica la resolución por la otra, por lo cual se evidencia busca proteger el interés del contratante que cumplió y que confió en la reciprocidad de las prestaciones. Así, la validez de una cláusula penal como la analizada dependerá de su proporcionalidad, su previsibilidad y su conformidad con el marco de libertad contractual que el ordenamiento protege.

La Cláusula Octava del contrato entre los consumidores Santa Cruz–Solano y Viva Premium Inmobiliaria S.A.C. establecía que, si el comprador dejaba de pagar tres cuotas mensuales consecutivas, el contrato se resolvía automáticamente y se perdían los montos abonados hasta la fecha. Así, esta cláusula debe analizarse en su doble función: como cláusula resolutoria expresa según el artículo 1428°; y como cláusula penal, según el artículo 1341°).

Según la doctrina civil, el autor Ogayar y Ayllón, señala que, en los contratos bilaterales o sinalagmáticos, las obligaciones asumidas por las partes se encuentran en una relación de interdependencia funcional: “el contrato bilateral es reconocido como un contrato sinalagmático o con prestaciones recíprocas, donde el cumplimiento de la obligación de una de las partes se encuentra ‘condicionado’ a que la otra también se cumpla” (1983, pp. 259-260). Este rasgo

característico justifica el derecho de una parte a abstenerse de cumplir o incluso a resolver el contrato si la contraparte incumple.

En esa línea, se sostiene que la justificación de la facultad resolutoria no reside meramente en la inexecución de la obligación por parte del deudor, sino en la frustración del interés legítimo del acreedor que sí cumplió con su prestación, pues, lo que legitima a la parte que cumplió con su prestación a ejercer la facultad resolutoria frente a su deudor incumplidor no es propiamente la inexecución, sino la protección del interés defraudado del contratante. Así, el enfoque se basa en que la resolución no actúa como una sanción al deudor, sino como un mecanismo restaurativo que busca reequilibrar la relación contractual cuando uno de los polos de la prestación recíproca queda sin sustento.

Además, cabe destacar que el equilibrio que caracteriza a este tipo de contratos se sustenta en la confianza mutua de que ambas partes cumplirán con sus respectivas obligaciones. Esta expectativa, si se frustra, habilita válidamente a la parte cumplidora a retirarse del vínculo jurídico

En el contrato de compraventa celebrado entre las partes, se configura una relación sinalagmática, dado que ambas partes asumieron obligaciones recíprocas: el comprador debía pagar cuotas periódicas para adquirir el inmueble, y la inmobiliaria debía garantizar la transferencia futura del bien. El incumplimiento del comprador que fue acreditado por el no pago de tres cuotas consecutivas, activa el desequilibrio en la relación jurídica, justificando tanto la resolución como la aplicación de la penalidad pactada .configurando una resolución unilateral por cláusula resolutoria expresa conforme al artículo 1430° del Código Civil. En este sentido, la interdependencia entre estas prestaciones justifica que el incumplimiento de una parte, que es el comprador, habilite válidamente a la otra, que es el proveedor, a resolver el contrato, a fin de proteger su interés defraudado. Desde el punto de vista económico y jurídico, la cláusula penal cumple aquí una función previsible y proporcional. El comprador sabía que su incumplimiento acarrearía la pérdida de lo pagado, y la penalidad representa una forma de cubrir el costo de oportunidad, gastos administrativos, y posible afectación al flujo de caja del proyecto inmobiliario.

En cuanto a la jurisprudencia que respalda mi postura, considero importante citar, en primer lugar, a la Casación N.º 1775-2020-Lima Este, en la cual, la Corte Suprema determinó que no procedía la resolución del contrato de promesa de compraventa, dado que el pago pendiente por parte del comprador estaba sujeto a una condición suspensiva: la formalización de la compraventa. De este modo, el fallo diferencia con precisión el incumplimiento puro y el incumplimiento condicionado en los contratos de compraventa, pues se establece que no puede configurarse el incumplimiento si aún no se ha cumplido la condición para que nazca la obligación de pagar.

En cambio, en la resolución materia de análisis, el contrato de Viva Premium no hay condición suspensiva alguna: el pago de las cuotas mensuales es una obligación directa y exigible desde el inicio, y su incumplimiento sí configura una infracción contractual válida que activa la cláusula penal y la resolución automática.

En segundo lugar, está la casación N.º 3220-2017-Lima Este, caso en el cual, el demandante sí pudo resolver válidamente el contrato de compraventa debido a que efectuó una intimación previa al incumplidor mediante una carta notarial, en la que se comunicaba la decisión de ejecutar la cláusula resolutoria expresa contenida en el contrato.

Ello solo confirma la validez de la cláusula resolutoria expresa, siempre que se cumplan ciertas condiciones, como la notificación previa al deudor y, en cuanto a la cláusula octava del contrato entre los consumidores y Viva Premium, ello cobra validez jurídica, ya que establece de forma expresa y previa los efectos de su incumplimiento. Aunque en la resolución analizada en este informe, la cláusula establece una resolución automática, su validez también se sostiene porque no es súbita ni imprevista, sino conocida y aceptada por el comprador desde un inicio, por lo cual afirmo que la lógica de predictibilidad del fallo se mantiene.

Por último, en la Casación N.º 1389-2018, Cusco, la Corte Suprema determinó que el demandante no podía resolver unilateralmente el contrato, ya que él

mismo no había cumplido con su obligación esencial: pagar el precio del bien antes de la entrega, como se había comprometido contractualmente. Por ende, considero que el fallo pone énfasis en la doctrina respecto a que solo la parte cumplidora puede ejercer la facultad resolutoria conforme al artículo 1428° del Código Civil. Así, en el contrato de compraventa entre los consumidores y Viva Premium, quien incurre en incumplimiento es el comprador (al no pagar las cuotas pactadas), y es el proveedor quien ha cumplido su parte al mantener vigente el contrato y permitir la adquisición progresiva. Por tanto, el proveedor sí está legitimado para ejecutar la resolución automática y aplicar la cláusula penal, en vista de que no ha incumplido ninguna obligación recíproca. Asimismo, la pérdida de lo abonado, lejos de ser una sanción desmedida, puede entenderse como el monto razonable de indemnización preestablecida por el incumplimiento de un contrato que involucra costos operativos importantes y riesgos para el proveedor en la entrega del bien.

Conforme a lo dispuesto por los artículos 1341° y 1428° del Código Civil, y teniendo en cuenta el análisis doctrinal, jurisprudencial y fáctico, considero que la Cláusula Octava del contrato de compraventa entre los señores Santa Cruz-Solano y Viva Premium es válida, pues representa una legítima penalidad por incumplimiento contractual, en el marco de una relación sinalagmática. La pérdida de lo abonado no constituye una ventaja injustificada para el proveedor, sino un resarcimiento anticipado y acordado por ambas partes como parte de la asignación de riesgos del contrato.

Si bien la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante la Primera Disposición de la Resolución N.º 2971-2023/SPC-INDECOPI, revocó la Resolución N.º 0620-2022/INDECOPI-LAM del 17 de octubre de 2022, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por los señores Marco Antonio Santa Cruz Fernández y Gisella Karin Solano Roncal contra Viva Premium Inmobiliaria S.A.C., al considerar que la Cláusula Octava del contrato permitía aplicar una penalidad abusiva por la retención del total pagado y la ubicación del lote como gastos administrativos, no comparto dicha decisión.

Como he expuesto previamente, la cláusula penal tiene como finalidad principal garantizar el cumplimiento y distribuir el riesgo entre las partes. En este caso, no se advierte una desproporción irrazonable, pues la pérdida de los montos abonados representa una consecuencia directamente vinculada con el incumplimiento grave (tres cuotas impagas consecutivas) por parte de los consumidores, condición que fue conocida y aceptada por ellos al momento de aceptar la contratación. Asimismo, la interpretación de los artículos 49° y 50° del CPDC deben ser interpretados en conjunto con las disposiciones del Código Civil y la Constitución, en cuanto al aspecto contractual de la relación entre los consumidores y la inmobiliaria. Por lo tanto, me adhiero a la postura expresada por el vocal disidente Montoya Alberti, quien sostuvo que la cláusula debía considerarse válida al no haberse acreditado su carácter excesivo ni haber vulnerado el principio de buena fe y que, más bien, la intervención administrativa en este caso desnaturaliza la lógica del derecho civil y limita injustificadamente la fuerza vinculante del pacto contractual.

En suma, la validez de la cláusula octava no solo se justifica a la luz del Código Civil como norma supletoria reconocida por el propio CPDC, sino también por el equilibrio económico del contrato, la protección del proveedor cumplidor y la previsibilidad jurídica que demanda el mercado inmobiliario. Declararla abusiva sin ponderar estos factores supone una interpretación desproporcionada que desconoce la funcionalidad legítima de las cláusulas penales en contratos complejos sobre bienes futuros.

V.2.2 Problema secundario 2: ¿La Cláusula Octava del contrato de compra venta es desproporcionada respecto a los intereses económicos que protege la inmobiliaria Viva Premium; es decir, sobre a la posible pérdida del costo de oportunidad, o responde a una legítima necesidad de compensación por el incumplimiento del comprador?

Desde la perspectiva de la teoría económica del contrato, la Cláusula Octava del contrato de compraventa celebrado entre los consumidores y Viva Premium Inmobiliaria S.A.C., que prevé la resolución automática del contrato y la pérdida de los montos abonados ante el incumplimiento de tres cuotas consecutivas, no

puede considerarse desproporcionada. Esta responde a una necesidad legítima de compensación por parte del proveedor y no a una intención punitiva ni de enriquecimiento injustificado.

Como sostienen Charles Goetz y Robert Scott, las cláusulas penales permiten internalizar los costos asociados al incumplimiento, como el costo de oportunidad que enfrenta la parte cumplidora. En este caso, la inmobiliaria pierde no solo el tiempo durante el cual no puede colocar el inmueble en el mercado, sino también posibles ofertas más ventajosas, afectando la rotación de su inventario y el flujo financiero del proyecto. Este costo de oportunidad se incrementa en proyectos de bienes futuros, donde cada unidad representa una parte crítica del financiamiento general, que muchas veces está ligado a cronogramas de ejecución con terceros (como bancos, proveedores, o incluso fondos fiduciarios). La penalidad pactada cumple así una función preventiva y reparadora frente a estos efectos colaterales, contribuyendo al reequilibrio patrimonial de las partes (Goetz & Scott, 1980, pp. 1475-1480).

Esta función se encuentra plenamente respaldada por el artículo 1341° del Código Civil peruano, que reconoce la validez de cláusulas penales como instrumentos de valoración anticipada del daño. En el contexto de contratos sinalagmáticos, conforme al artículo 1428°, el incumplimiento grave faculta a la parte cumplidora a resolver el contrato y exigir indemnización. Por tanto, la penalidad no solo es jurídicamente admisible, sino funcional a la lógica del contrato.

Este enfoque también se refleja en pronunciamientos del propio INDECOPI. En la Resolución N.° 4202-2014/SPC-INDECOPI, se reconoció que este tipo de penalidades permite compensar al proveedor por no haber podido entablar nuevas relaciones contractuales mientras el contrato con el consumidor estuvo vigente. La Resolución N.° 311-2016/SPC-INDECOPI reiteró que las cláusulas penales deben evaluarse en función de su razonabilidad y su rol de reequilibrio patrimonial, no por el solo hecho de haber sido predispuestas. Y en la Resolución N.° 078-2012/SC2-INDECOPI, se precisó que la función del control de cláusulas

abusivas no es eliminar cualquier penalidad, sino aquellas que alteren injustificadamente el equilibrio económico del contrato.

En ese sentido, cuando la penalidad se justifica en variables verificables, como el costo de oportunidad perdido, la inmovilización temporal del activo, los gastos operativos o incluso el riesgo reputacional del proveedor ante terceros, esta no debe considerarse desproporcionada. Por el contrario, contribuye a preservar la racionalidad económica del contrato y a reducir litigios, facilitando el cumplimiento o su resolución anticipada bajo reglas claras.

V.2.3 Problema secundario 3: ¿Coloca la cláusula penal al consumidor en una desventaja significativa que justifique su calificación como abusiva, o fue excesiva la interpretación de la Sala al desconocer su validez contractual?

La Cláusula Octava del contrato de compraventa entre los consumidores y Viva Premium Inmobiliaria S.A.C. ha sido calificada como abusiva por la Sala Especializada en Protección al Consumidor. Sin embargo, este análisis debe considerar si realmente coloca al consumidor en una desventaja significativa que justifique su eliminación o si la interpretación realizada por la Sala fue excesiva al desconocer su validez contractual dentro del marco del derecho civil.

Desde la perspectiva del derecho contractual, el artículo 1341° del Código Civil peruano regula la cláusula penal como una herramienta legal para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Asimismo, el artículo 1428° del Código Civil respalda la resolución del contrato en casos de incumplimiento grave, estableciendo que la parte cumplidora puede optar por exigir el cumplimiento o la resolución con indemnización.

Desde una perspectiva doctrinal, Randy E. Barnett sostiene que las cláusulas penales deben evaluarse en función del contexto contractual en el que se insertan, y no mediante enfoques categóricos que presuman automáticamente su carácter abusivo (Barnett, 2010). Desde el análisis económico del derecho, Richard A. Posner enfatiza que las cláusulas penales reducen costos de

litigación y aseguran incentivos eficientes, evitando que las partes incumplan sin consecuencias económicas (Posner, 2014).

En la jurisprudencia nacional, casos previos como la Resolución N.º 311-2016/SPC-INDECOPI han señalado que las cláusulas penales son válidas si cumplen un propósito de reequilibrio patrimonial, sin implicar enriquecimiento injustificado del proveedor. En el caso analizado, la cláusula penal tiene como único efecto la compensación del daño causado por el incumplimiento, pues Viva Premium no podía disponer del inmueble en favor de otro comprador mientras el contrato estaba vigente. Este razonamiento ha sido respaldado por la Resolución N.º 4202-2014/SPC-INDECOPI, que reconoce que la aplicación de penalidades en contratos inmobiliarios responde a una necesidad legítima del proveedor.

En este sentido, la cláusula octava, aunque impone una pérdida económica al consumidor, no es desproporcionada *per se*, pues responde a una función compensatoria y preventiva. La interpretación de la Sala del INDECOPI, al declararla abusiva en la Primera Disposición del fallo, se centró exclusivamente en el perjuicio económico para el consumidor, sin ponderar adecuadamente la necesidad del proveedor de garantizar el cumplimiento contractual ni la previsibilidad del incumplimiento.

En conclusión, la interpretación de la Sala resulta excesiva porque desconoce la finalidad legítima de la cláusula penal dentro del sistema de contratación inmobiliaria. La intervención administrativa sobredimensiona la protección del consumidor, afectando la autonomía privada y la seguridad jurídica del mercado inmobiliario. Además, no consideró que la cláusula fue conocida y aceptada por el comprador al momento de la firma del contrato.

Esta conclusión se opone específicamente a la Primera Disposición de la Resolución N.º 2971-2023/SPC-INDECOPI, que declara abusiva la Cláusula Octava sin un análisis integral de su función económica y contractual. Asimismo, guarda relación con la Quinta Disposición, que ordena a Viva Premium abstenerse de aplicar la penalidad, lo que limita injustificadamente la previsibilidad contractual en el sector inmobiliario.

V.2.4 Problema secundario 4: ¿Puede considerarse abusiva una cláusula penal solo por establecer una consecuencia económica onerosa para el consumidor, o su razonabilidad debe evaluarse considerando la naturaleza y objeto del contrato, en armonía con la garantía constitucional de tutela del consumidor establecida en el artículo 65° de la Constitución?

No toda consecuencia económica onerosa puede considerarse automáticamente una cláusula abusiva. La tutela del consumidor reconocida en el artículo 65° de la Constitución impone al Estado el deber de protección frente a situaciones de desventaja estructural; sin embargo, esta protección no es absoluta, y debe interpretarse en armonía con otros principios constitucionales, como la autonomía privada, la seguridad jurídica y la libertad de empresa.

En contratos inmobiliarios sobre bienes futuros, en los cuales intervienen grandes inversiones, plazos prolongados y asignaciones de riesgo claras, la cláusula penal cumple una función económica fundamental: garantiza la previsibilidad, compensa incumplimientos y permite al proveedor estructurar financieramente el proyecto. Evaluar su validez requiere aplicar criterios de razonabilidad, proporcionalidad y transparencia, no una visión puramente protectora o paternalista.

Así lo ha reconocido el propio INDECOPI en resoluciones previas, tal como la N.º 311-2016/SPC-INDECOPI y también el derecho comparado, al establecer que el análisis de estas cláusulas debe centrarse en su función y finalidad, y no únicamente en si estas resultan costosas para el consumidor. De igual forma, la doctrina señala que estas penalidades operan como instrumentos de eficiencia contractual, especialmente en contextos donde el incumplimiento implica costos reales y afectación a terceros, como en contratos con financiamiento bancario o preventas.

En este marco, corresponde aplicar el criterio de ponderación constitucional, considerando si la aplicación de la cláusula vulnera derechos fundamentales en concreto, o si, por el contrario, forma parte de una estructura legítima y conocida por ambas partes. En el caso concreto del contrato celebrado con Viva Premium

S.A.C., no se ha acreditado que la cláusula penal haya sido impuesta de forma sorpresiva ni que su aplicación resulte desproporcionada respecto del incumplimiento cometido por el consumidor.

Por tanto, no puede considerarse abusiva una cláusula únicamente por su impacto económico. La tutela constitucional del consumidor debe armonizarse con el objeto, naturaleza y estructura del contrato, y el análisis de validez debe centrarse en su razonabilidad, proporcionalidad y transparencia. Lo contrario; es decir, anular toda cláusula onerosa sin examinar su contexto negocial, conduciría a vaciar de contenido la autonomía contractual reconocida por el ordenamiento jurídico, debilitando la seguridad del mercado inmobiliario y afectando incluso el acceso al crédito y la continuidad de proyectos de vivienda.

V.3 Problemas complementarios

V.3.1 Problema complementario 1: ¿Debe considerarse jurídicamente relevante, al calificar una cláusula como abusiva, que los consumidores aceptaron expresamente los términos del contrato de adhesión, sin que exista constancia de vicios en su consentimiento?

La autonomía privada, consagrada en el artículo 1354° del Código Civil, reconoce que las partes pueden establecer libremente los términos de sus contratos, siempre que respeten el orden público y las normas imperativas. No obstante, en el contexto de los contratos de adhesión, como el celebrado entre los consumidores y la inmobiliaria, dicha autonomía se encuentra limitada por una asimetría estructural, ya que el consumidor no participa en la redacción de las cláusulas contractuales, sino que se ve obligado a aceptarlas en bloque. En consecuencia, si bien el consentimiento prestado en estos contratos es jurídicamente relevante, no puede considerarse absoluto al momento de evaluar la validez o el carácter abusivo de determinadas estipulaciones, como las cláusulas penales.

Según Luis Romero Zavala, los contratos de adhesión no pueden considerarse verdaderas negociaciones, pues el consumidor no interviene en la redacción de

las condiciones, sino que las acepta de manera impuesta por el proveedor (2022). En este contexto, aunque no existen vicios en el consentimiento, el consumidor está sujeto a una estructura contractual rígida, lo cual justifica un análisis más profundo sobre el impacto de la cláusula en la relación contractual.

A diferencia del Código Civil, el CPDC establece un régimen de protección reforzada para el consumidor, permitiendo que una cláusula sea declarada abusiva incluso cuando haya sido aceptada expresamente. En particular, el artículo 50° autoriza su nulidad si genera un desequilibrio significativo en perjuicio del consumidor, prescindiendo de su consentimiento formal.

En la misma línea, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, mediante la publicación de los Lineamientos sobre Protección al Consumidor (2019), establece criterios específicos para identificar cuándo una cláusula contractual debe ser considerada abusiva. Estos criterios permiten determinar si una cláusula vulnera el equilibrio contractual y afecta los derechos del consumidor, más allá de su aceptación expresa dentro de un contrato de adhesión (INDECOPI, 2019).

En primer lugar, se encuentra la falta de negociación real, pues se considera abusiva una cláusula cuando el consumidor no ha podido modificar su contenido, debido a que ha sido impuesta unilateralmente por el proveedor. En los contratos de adhesión, esta falta de negociación es un elemento estructural que genera una asimetría en la relación contractual, limitando la autonomía del consumidor para decidir libremente sobre las condiciones del acuerdo.

Por otro lado, la desproporción injustificada establece que una cláusula puede ser calificada como abusiva si impone una carga excesiva al consumidor, generando un desequilibrio contractual significativo. Esto ocurre cuando el proveedor incorpora estipulaciones que, sin una justificación razonable, colocan al consumidor en una posición de desventaja frente a la empresa, afectando la previsibilidad y estabilidad del contrato.

No obstante, la función compensatoria de la cláusula penal, reconocida en el artículo 1341° del Código Civil, exige que su validez se evalúe en función de su razonabilidad, más que de su origen. Es decir, la sola aceptación del consumidor no basta para convalidarla, pero tampoco su predisposición basta para invalidarla. Lo que resulta jurídicamente relevante es si la cláusula impone una carga desproporcionada que afecta el equilibrio del contrato.

Desde esta perspectiva, la decisión del INDECOPI de anular completamente la cláusula penal contenida en el contrato de compraventa desconoce la posibilidad que ofrece el propio ordenamiento civil en el artículo 1322°, que autoriza la moderación judicial de cláusulas excesivas. Al optar por la anulación total sin ponderar la función jurídica y económica de la penalidad, se afectó innecesariamente la estabilidad contractual y la confianza del proveedor en los mecanismos legítimos de protección patrimonial.

Así, si bien el consentimiento del consumidor en un contrato de adhesión no excluye el análisis de abusividad, tampoco debe llevar a la eliminación automática de toda cláusula que imponga consecuencias económicas significativas. El análisis debe centrarse en su función dentro del contrato, su impacto en los derechos de las partes y la existencia o no de alternativas más proporcionales.

En línea con ello, tanto la Directiva 93/13/CEE como la doctrina especializada han destacado que la abusividad no se define únicamente por el carácter predispuesto de la cláusula. Como señalan Roppo (2001) y Gual (2016), el criterio determinante es la existencia de un desequilibrio relevante entre los derechos y obligaciones de las partes, lo cual exige un análisis estructural y funcional del contrato y del contexto en que opera la cláusula.

Vicenzo Roppo enfatiza que la abusividad debe entenderse como una afectación que trasciende la mera carga económica significativa, pues implica una afectación estructural a los derechos esenciales del consumidor, lo que justifica la aplicación de una nulidad especial para proteger la política pública en materia de consumo (pp. 691-692). Por su parte, Jose María Gual destaca la evolución

doctrinal hacia un enfoque que no se limita a la formalidad o predisposición, sino que busca equilibrar la protección del consumidor con la necesidad de estabilidad y previsibilidad en las relaciones contractuales, especialmente en sectores complejos como el inmobiliario, donde las cláusulas penales cumplen un rol clave en la asignación eficiente de riesgos (pp. 113-114). Esta visión funcional permite que el análisis de abusividad contemple el impacto real de la cláusula en la relación contractual, garantizando que no se afecte el contenido esencial de los derechos del consumidor, sin desconocer la legitimidad de ciertos mecanismos contractuales necesarios para la dinámica económica.

V.3.2 Problema complementario 2: ¿Se vulnera el principio de libertad contractual al declarar nula una cláusula penal predispuesta, pero expresamente aceptada por el consumidor, dentro de un contrato de compraventa inmobiliaria?

El principio de libertad contractual, consagrado en el artículo 1354° del Código Civil, otorga a las partes la facultad de establecer libremente las condiciones del contrato, siempre que estas respeten las normas imperativas y el orden público. Esta facultad se proyecta también sobre la inclusión de cláusulas penales, las cuales, conforme al artículo 1341°, constituyen mecanismos válidos para asegurar el cumplimiento de las obligaciones pactadas y prever consecuencias ante su incumplimiento. En el ámbito inmobiliario, este tipo de cláusulas responde a una necesidad legítima: proteger al proveedor frente a incumplimientos graves que afectan no solo su flujo financiero, sino la continuidad operativa de todo el proyecto.

El CPDC establece un régimen especial de protección al consumidor, y en efecto, el consentimiento en un contrato de adhesión no tiene el mismo peso que en una negociación paritaria. Sin embargo, incluso dentro de este marco, el consentimiento sigue siendo un elemento jurídicamente relevante, especialmente cuando la cláusula no impone una carga manifiestamente desproporcionada ni restringe derechos esenciales. La nulidad automática de toda cláusula predispuesta aceptada por el consumidor vaciaría de contenido el

principio de autonomía privada, erosionando su capacidad de proyectar libremente su voluntad dentro del marco legal.

La Resolución N.º 2971-2023/SPC-INDECOPI anuló la Cláusula Octava del contrato por considerarla abusiva, sin ponderar adecuadamente su función compensatoria ni los mecanismos ya previstos en el derecho civil para moderarla. El artículo 1322º del Código Civil permite reducir penalidades excesivas sin recurrir a su eliminación total, lo que evidencia que la respuesta jurídica no era la nulidad, sino la revisión proporcional.

Desde una perspectiva funcional, esta decisión afecta el contenido esencial de la libertad contractual, pues limita de manera innecesaria la posibilidad de pactar consecuencias claras ante el incumplimiento. A mayor abundamiento, el expediente demuestra que el incumplimiento fue real (tres cuotas consecutivas impagas) y que el proveedor comunicó formalmente la resolución conforme a lo pactado. Sin embargo, la autoridad administrativa se centró únicamente en la pérdida patrimonial del consumidor, sin atender al costo de oportunidad que enfrentó la empresa por mantener inactivo un bien que pudo haberse ofrecido a otros compradores.

La cláusula penal tiene respaldo doctrinal y jurisprudencial no solo en el plano nacional. En el derecho comparado, el caso *Lake River Corp. v. Carborundum Co.* (1985) precisó que las cláusulas penales son válidas si constituyen una estimación razonable del daño, y no una sanción encubierta. Por su parte, en *Cavendish Square Holding BV v. Makdessi* (2015), la Corte Suprema del Reino Unido reiteró que la validez de una cláusula penal no depende de su severidad económica, sino de si responde a un objetivo legítimo y proporcional dentro del contrato. En ambos casos, se refuerza la idea de que el análisis debe centrarse en la finalidad contractual y el contexto negocial, no en criterios abstractos de onerosidad.

En consecuencia, la decisión de declarar nula una cláusula penal válida, aceptada expresamente y funcional al equilibrio del contrato vulnera el principio de libertad contractual, al restringir de manera desproporcionada la capacidad

de las partes para regular sus propias consecuencias frente al incumplimiento. En lugar de preservar el equilibrio, esta interpretación debilita la seguridad jurídica, afectando la confianza de los agentes económicos en la fuerza vinculante de sus pactos, lo cual invisibiliza los costos de oportunidad que legítimamente enfrenta el proveedor ante el incumplimiento del consumidor.”

V.3.3 Problema complementario 3: ¿De qué manera debieron haber actuado los/las directivo(a)s/gerentes de la inmobiliaria Viva Premium S.A.C frente al planteamiento de los consumidores en el caso particular, y cuál sería su responsabilidad?

Los directivos y gerentes de Viva Premium S.A.C., en su calidad de representantes legales de la empresa, tenían el deber de actuar conforme a los principios de buena fe, diligencia y equilibrio en las relaciones de consumo, conforme lo establece el artículo 1° del CPDC y el artículo 1351° del Código Civil. En este contexto, la cláusula penal debía gestionarse de manera transparente, previsible y razonable, sin afectar los derechos esenciales del consumidor ni comprometer la seguridad jurídica del contrato.

En primer lugar, desde una perspectiva *ex ante*, los directivos de Viva Premium S.A.C. debieron anticipar que una cláusula penal, aunque formalmente válida conforme al Código Civil, podía ser cuestionada por la autoridad administrativa si no se justificaba adecuadamente su contenido, sus efectos económicos y su razonabilidad. Por tanto, era indispensable que hubieran implementado mecanismos preventivos de gestión contractual que refuerzan la legitimidad de la penalidad pactada. Entre estos mecanismos, se encontraba la obligación de brindar a los consumidores información clara, detallada y comprensible sobre la penalidad aplicable, tal como lo exige el artículo 48° del CPDC. Esta evaluación se fundamenta no solo en el principio de razonabilidad, sino también en los Lineamientos sobre Protección al Consumidor emitidos por INDECOPI (2019), los cuales recomiendan analizar si las cláusulas predisuestas imponen una carga desproporcionada al consumidor.

Asimismo, debieron prever canales alternativos para gestionar el eventual incumplimiento del pago de cuotas, como la inclusión de períodos de gracia, opciones de refinanciación u otros mecanismos de subsanación que demostraran una voluntad de equilibrar los intereses de ambas partes. Del mismo modo, resultaba esencial evaluar si la penalidad respondía efectivamente a riesgos empresariales legítimos, tales como el costo de oportunidad derivado de la inmovilización del bien durante el período de incumplimiento, los gastos administrativos incurridos o el perjuicio comercial asociado a la frustración del negocio.

En segundo lugar, desde una perspectiva *ex post*, es decir, una vez ocurrido el incumplimiento contractual por parte del consumidor, los directivos pudieron activar mecanismos internos de atención al consumidor más flexibles que facilitarían una salida negociada del conflicto, como períodos de gracia, fraccionamiento de deuda o acuerdos de subsanación, especialmente ante situaciones de incumplimiento no doloso. Estas herramientas no implicaban renunciar a sus derechos, pero sí ofrecían alternativas razonables que habrían demostrado un compromiso con la equidad comercial y podrían haber evitado la controversia administrativa.

Sin embargo, al aplicar la penalidad de forma estricta y automática, sin considerar los efectos prácticos para los consumidores ni ofrecer soluciones proporcionales o compensatorias, la empresa debilitó su posición frente al eventual control administrativo ejercido por el INDECOPI.

En este contexto, el estándar de diligencia empresarial no se agota en el cumplimiento formal de lo pactado, sino que exige prever escenarios de controversia y diseñar respuestas razonables. La ausencia de un enfoque estratégico de *compliance* contractual; esto es, procedimientos internos para revisar periódicamente la validez, razonabilidad y equilibrio de las cláusulas contractuales, constituye una omisión empresarial relevante, falencia que pudo haberse corregido con anterioridad, evitando con ello la apertura del procedimiento sancionador y la nulidad de la cláusula penal declarada por la autoridad.

Ahora bien, desde el enfoque de este informe, no comparto la conclusión administrativa que declaró nula la cláusula, pues considero que la penalidad respondía a una lógica jurídica y económica legítima. Sin embargo, ello no excluye que los directivos tengan responsabilidad en el plano preventivo, ya que una mayor claridad en la gestión contractual y en los mecanismos de atención al consumidor habría reforzado la posición de la empresa frente al procedimiento sancionador.

En cuanto a su responsabilidad, esta se extiende a tres niveles: (i) Administrativa, conforme al artículo 116° del CPDC, por no brindar información suficiente que permita al consumidor conocer con claridad las consecuencias de su incumplimiento; (ii) Corporativa, por no prever medidas internas de gestión contractual que alineen sus prácticas con los estándares del sector y eviten conflictos regulatorios; y (iii) Reputacional, ya que la anulación de la cláusula penal impacta en la confianza del público y de futuros inversionistas en sus procesos contractuales.

Finalmente, los directivos de Viva Premium S.A.C. debieron asumir un rol más activo y preventivo para garantizar un equilibrio razonable en la relación de consumo. Si bien la cláusula penal tenía justificación jurídica desde el derecho civil, su aplicación debía ir acompañada de una estrategia de comunicación, flexibilidad y control de impacto. La responsabilidad que deriva de este caso no se limita a una omisión informativa, sino que incluye la falta de diligencia en la gestión del riesgo legal y reputacional, lo que afectó tanto la estabilidad contractual como la imagen de la empresa frente al mercado y al regulador.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La cláusula penal establecida en el contrato de compraventa entre los consumidores Santa Cruz–Solano y la inmobiliaria Viva Premium S.A.C., conforme a los artículos 1341° y 1428° del Código Civil, es válida y funcional dentro de una relación contractual sinalagmática. Su aplicación responde a una finalidad legítima de garantizar el cumplimiento contractual y prever consecuencias proporcionales ante el

- incumplimiento, y no constituye un abuso por sí misma.
2. La penalidad pactada no es desproporcionada si se evalúa desde la lógica económica del contrato. El proveedor asumía riesgos operativos y de oportunidad al reservar el inmueble para los consumidores, por lo que la pérdida de lo abonado representa una forma razonable de indemnización. Esta penalidad también cumple una función disuasiva frente al incumplimiento y facilita la asignación eficiente de riesgos.
 3. La cláusula penal fue expresamente aceptada por los consumidores, y aunque ello no impide su análisis bajo el CPDC, su anulación automática sin ponderar su proporcionalidad y razonabilidad constituye una decisión excesiva. El consentimiento informado debe tener valor jurídico, y su análisis debe enfocarse en si la cláusula vulnera derechos esenciales, lo cual no fue debidamente demostrado por la administración.
 4. Una cláusula penal no puede ser considerada abusiva únicamente por su impacto económico. El análisis debe considerar su función jurídica, su proporcionalidad y su coherencia con el modelo negocial. El artículo 50° del CPDC debe interpretarse en armonía con las normas civiles y los principios de buena fe y equilibrio, evitando decisiones que desnaturalicen el contrato o desincentiven el cumplimiento.
 5. Si bien el consentimiento del consumidor en contratos de adhesión no es absoluto, este debe tenerse en cuenta siempre que no existan vicios ni se afecten derechos esenciales. La cláusula penal, al estar prevista y aceptada expresamente, no puede ser anulada sin una evaluación detallada de su impacto. La Directiva 93/13/CEE y la doctrina respaldan esta visión estructural del análisis de abusividad.
 6. La anulación de una cláusula penal expresamente aceptada vulnera el principio de libertad contractual, cuando no se demuestra su

desproporcionalidad ni la afectación de derechos fundamentales del consumidor. El artículo 1322° del Código Civil ya prevé mecanismos para corregir excesos sin anular el pacto. La cláusula penal aquí analizada cumplía funciones compensatorias legítimas.

7. Si bien la empresa tenía deberes informativos y de diligencia, su responsabilidad no puede sustentarse únicamente en la existencia de una cláusula penal válida. La empresa pudo haber adoptado mecanismos de atención y flexibilidad *ex post*, pero la responsabilidad principal radica en la falta de ponderación de la administración, que anuló la cláusula sin considerar la lógica comercial ni los riesgos asumidos.
8. La Resolución N.º 2971-2023/SPC-INDECOPI vulneró el contenido esencial del derecho de propiedad y la libertad contractual al declarar nula una cláusula penal válidamente pactada y razonablemente aplicada en el marco de un contrato inmobiliario de adhesión. Dicha resolución desnaturaliza el equilibrio entre protección al consumidor y seguridad jurídica, desincentiva la inversión en bienes futuros y genera incertidumbre en la contratación. La aplicación supletoria del Código Civil, especialmente del artículo 1322°, no solo era jurídicamente procedente, sino también la vía más coherente con los principios de proporcionalidad, previsibilidad contractual y tutela razonable del consumidor.

BIBLIOGRAFÍA

- Arámbulo, L. (2018). *Incumplimiento y resolución contractual extrajudicial: una propuesta de modificación del art. 1429 del Código Civil Peruano* (Tesis de licenciatura). Universidad de Piura, Facultad de Derecho.
- Barnett, R. E. (2010). *The Oxford introductions to U.S. law: Contracts*. Oxford University Press.
- Calderón, X., Valdez Paredes, D., & Obando Fernández, M. (2010). Las cláusulas abusivas. *Derecho & Sociedad*, 34, 151-164.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13338>

- Cano Rojas, R. (2013). El equilibrio contractual y las cláusulas abusivas en el contrato de adhesión con consumidores. *Themis Revista de Derecho*, (63), 145–159.
- Castillo Freyre, M. (2018). *Contratos. Parte general* (6.ª ed.). Palestra Editores.
- Coca Guzmán. (2020). ¿Qué es una «cláusula penal»? (Artículo 1341 del Código Civil). *La Pasión por el Derecho*. <https://lpderecho.pe/clausula-penal-articulo-1341-codigo-civil/>
- Cofone, I. N. (s.f.). El sistema de incentivos en los contratos de adhesión. *OECD*.
- Echaiz Moreno, D. (2014). El consumidor en los contratos inmobiliarios. *Foro Jurídico*, 13, 38-43. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/13771>
- Consejo de la Unión Europea. (1993, 5 de abril). Directiva 93/13/CEE del Consejo, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO L 95, 21.4.1993, pp. 29-34). <https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/16437269-e0fc-11e9-9c4e-01aa75ed71a1/language-es>
- De la Puente y Lavalle, M. (1997). Compraventa de bien futuro. *Ius et Veritas*, 8(15), 91-102. Disponible en: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15734>
- Echeverri Salazar, V. M. (2011). El control a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores. *Opinión Jurídica*, 10(20), 125-144. Universidad de Medellín. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/548>
- Falcón Puchuri, S. K. (2018). *Las consecuencias generadas por las cláusulas abusivas en el ejercicio de derechos y obligaciones en una relación de consumo inmobiliaria* (Trabajo académico). Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13891>

- Goetz, C. J., & Scott, R. E. (1980). Liquidated damages, penalties and the just compensation principle: Some notes on an enforcement model and a theory of efficient breach. *University of Pennsylvania Law Review*, 127(6), 1467-1508.
- Gual Acosta, J. M. (2016). Las cláusulas abusivas - Evolución hacia una noción. *Verba Iuris*, 11(36), 113-134. <https://doi.org/10.18041/0121-3474/verbaiuris.36.1017>
- Haro Seijas. (2002). ¿Podría usted “no hacer” negocios conmigo? Sobre la responsabilidad precontractual y la buena fe. *Advocatus*, 7, 122-146.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). (2012). *Resolución N.º 0078-2012/SC2-INDECOPI*. Sala Especializada en Protección al Consumidor.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). (2014). *Resolución N.º 4202-2014/SPC-INDECOPI: Validación de penalidades en contratos de compraventa inmobiliaria*. Sala Especializada en Protección al Consumidor.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). (2016). *Resolución N.º 311-2016/SPC-INDECOPI*. Sala Especializada en Protección al Consumidor.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). (2019). *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/7214>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). (2023). *Resolución N.º 1886-2023/SPC-INDECOPI*. Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). (2023). *Resolución N.º 2971-2023/SPC-INDECOPI: Caso Santa Cruz-Solano vs. Viva Premium Inmobiliaria S.A.C*. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

- Juzgado Décimo Civil del Circuito de Oralidad de Medellín. (2020). Sentencia sobre nulidad de promesas de compraventa y cláusulas abusivas en contratos fiduciarios. *Rama Judicial*.
- Ogayar y Ayllón, T. (1983). Efectos que produce la obligación bilateral: Doctrina jurisprudencial sobre los artículos 1124 y 1504 del Código Civil. *Revista General de Legislación y Jurisprudencia*, 250(3), 259-279.
- Posner, R. A. (2014). *Economic analysis of law* (9th ed.). Wolters Kluwer Law & Business.
- Romero Zavala, L. (2002). *El contrato por adhesión, bien explicado*. LP Derecho. [El contrato por adhesión, bien explicado por Luis Romero Zavala | LP](#)
- Roppo, V. (2001). *Las cláusulas abusivas*. En *Revista Derecho y Sociedad*, PUCP, 14(27), 685-700.
- *Samson Sales, Inc. v. Honeywell, Inc.*, 465 N.E.2d 392 (Ohio Ct. App. 1984).
- Saavedra Velazco. (2005). La responsabilidad precontractual en debate: panorama de la doctrina jurídica nacional. *Ius et Veritas*, 15(31), 144-166.
- Scott, R. E., & Triantis, G. G. (2004). Embedded options and the case against compensation in contract law. *Columbia Law Review*, 104(6), 1428-1491.
- Talavera Cano, A. (2016). Regulando la intolerancia ante los incumplimientos contractuales. *Ius et Veritas*, 24(52), 194-201.
- Villota Cerna, M. A. (2020). *El contrato de consumo, protección mínima del contrato de consumo y cláusulas abusivas*. (Trabajo académico).
- Yunkor Romero, Y. K., Bracamonte Cuya, G. J., & Monteagudo Castillo, D. M. (s.f.). Análisis de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión: Legislación comparada y mecanismos legales. *LP Derecho*.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE LAMBAYAQUE

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTES : MARCO ANTONIO SANTA CRUZ FERNÁNDEZ
GISELLA KARIN SOLANO RONCAL

DENUNCIADA : VIVA PREMIUM INMOBILIARIA S.A.C.

MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO
CLAUSULAS ABUSIVAS

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

SUMILLA: *Se revoca la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Viva Premium Inmobiliaria S.A.C. por infracción de los artículos 49° y 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que la cláusula octava del contrato de compraventa suscrito por las partes, la cual permitía aplicar una penalidad de retención del total del monto pagado por los consumidores y la ubicación del lote por concepto de gastos administrativos, sí reviste carácter abusivo.*

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Viva Premium Inmobiliaria S.A.C., al no haberse probado las siguientes conductas infractoras:

- (i) El proveedor no habría devuelto la totalidad del dinero abonado por los denunciantes; esto es, el monto de S/ 14 000,00.*
- (ii) La empresa no habría cumplido con la opción de cancelación brindada a los denunciantes, respecto a que podrían cancelar las 5 cuotas impagas, más 1 cuota como adelanto, a fin de no perder su inmueble adquirido.*

Se revoca la resolución venida en grado en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Viva Premium Inmobiliaria S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que dicho proveedor no cumplió con su obligación información establecida en el artículo 77.2° literal f) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SANCIONES:

6,18 UIT, por haber aplicado una cláusula abusiva.

2 UIT, por no cumplir con su obligación legal de brindar información en el proceso de compra.

Lima, 25 de octubre de 2023

ANTECEDENTES

1. El 9 de mayo de 2022, los señores Marco Antonio Santa Cruz Fernández y Gisella Karin Solano Roncal (en adelante, los señores Santa Cruz-Solano)

denunciaron a Viva Premium Inmobiliaria S.A.C.¹ (en adelante, la Inmobiliaria) por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

2. El 31 de mayo de 2022, la Inmobiliaria presentó sus descargos dirigidos a desvirtuar los hechos denunciados en su contra.
3. El 3 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 0273-2022-LAM/INDECOPI (en adelante, IFI). Ante dicho actuado, los señores Santa Cruz-Solano presentaron sus observaciones al IFI.
4. Mediante la Resolución 0620-2022/INDECOPI-LAM del 17 de octubre de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
 - i) Declaró infundada la denuncia presentada por los señores Santa Cruz-Solano contra la Inmobiliaria, por presunta infracción de los artículos 49° y 50° del Código, en el extremo referido a que la denunciada habría incluido en el Contrato la Cláusula Octava la cual resultaría abusiva, en tanto que estableció que, si no cumplían con el depósito correspondiente de 3 cuotas consecutivas perderían el 100% de valor total pagado y la ubicación de su lote por concepto de gastos administrativos, restituyéndose la propiedad a la denunciada, como compensación e indemnización por el perjuicio causado, sin otorgarles plazo para cancelar el mismo.
 - ii) Declaró infundada la denuncia formulada contra la Inmobiliaria, por presunta infracción al artículo 19° del Código, al considerar que no se había probado que la Inmobiliaria no haya brindado un servicio idóneo a los denunciantes, respecto a que: a) No habría devuelto la totalidad del dinero abonado por los denunciantes; esto es, el monto de S/ 14 000,00; y, b) No habría cumplido con la opción de cancelación brindada a los denunciantes, respecto a que podrían cancelar las 5 cuotas impagas, más 1 cuota como adelanto, a fin de no perder su inmueble adquirido.
 - iii) Declaró infundada la denuncia formulada contra la Inmobiliaria, por presunta infracción del artículo 77.2° literal f) del Código, al estimar que se probó que el proveedor cumplió con informar a los denunciantes de manera previa a la suscripción de Contrato sobre las condiciones de la separación del inmueble, relacionadas a la vigencia, causales, y efectos de la resolución del contrato (gastos administrativos y penalidades).
 - iv) Denegó las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitados por los interesados.
5. El 11 de noviembre de 2022, los señores Santa Cruz-Solano interpusieron recurso de apelación en contra de la Resolución 0620-2022/INDECOPI-LAM, alegando lo siguiente:

¹ RUC 20605541039, con domicilio fiscal ubicado en Jr. Emilio Althaus Nro. 243, Lima-Lima-Lince.
M-SPC-13/1B 2/26

- i) Que, existía una plena desproporción en cuanto a que, después de incumplir con el pago de las 3 cuotas, la denunciada se quedaba con la suma de S/ 14 000,00 producto de los ahorros de los denunciantes, sin ofrecer la posibilidad de ponerse al día.
- ii) Que, la Inmobiliaria solo avisó mediante carta notarial la resolución del contrato, sin existir un aviso formal previo exigiendo dicho pago.
- iii) Que, se encontraban en la capacidad de cancelar la deuda que por motivos de salud no pudieron cumplir en su momento; y pese a dicha situación, la empresa siempre se negó, aun cuando el representante de la Inmobiliaria aceptó hablar con el dueño de la empresa para brindar una solución, lo cual no ocurrió.
- iv) Que, la cláusula octava en el contrato no fue explicada de manera correcta, pues no se encontraban en la capacidad de interpretar el perjuicio que le iba a causar.
- v) Que, la Comisión no había tomado en cuenta que la Inmobiliaria no demostró que el Contrato haya sido explicado correctamente, puesto que al momento de la venta la denunciada explicó los beneficios de realizar el contrato, sin hacer alusión a los aspectos que perjudicaban a los compradores.

ANÁLISIS

I. Sobre la inclusión de una cláusula abusiva

6. 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 proveedores. El artículo 48° literal c)² 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 derechos³.

² **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.

³ **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.

(...).

7. 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.
8. 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 50⁴ y 51° de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa⁵.

⁴ **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 faculten 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 faculten 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].

⁵ **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.

9. 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.
10. 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).
11. En su denuncia, los señores Santa Cruz-Solano manifestaron que la Inmobiliaria incluyó en su Contrato la Cláusula Octava que resultaba abusiva, debido a que establecía que, si no cumplían con el depósito correspondiente de tres 3 cuotas consecutivas perderían el 100% del valor total pagado y la ubicación de su lote por concepto de gastos administrativos, restituyéndose la propiedad a la denunciada, como compensación e indemnización por el perjuicio causado, sin otorgarles plazo para cancelar el mismo.
12. Es importante indicar que no resulta un hecho controvertido que la cláusula octava del contrato, materia de análisis en el presente acápite, fue aplicado por el proveedor en el marco de dicho contrato.
13. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por presunta infracción de los artículos 49° y 50° del Código, en el extremo señalado en el anterior párrafo, al considerar que, si bien la cláusula octava colocaba a los consumidores en una situación de desventaja, esta se encontraba justificada en el incumplimiento de pago por parte de los compradores.
14. Sobre el particular, obra en el expediente el Contrato, suscrito por las partes el 3 de agosto de 2021⁶, en el cual se observa que en la Cláusula Octava 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 a los denunciados (así como retener) el importe equivalente al 100% del valor total pagado y la ubicación de su lote por concepto de gastos administrativos, y se restituirá la propiedad a la denunciada como compensación e indemnización por el perjuicio causado.
15. 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

⁶ Ver foja 84 al 91 del expediente.
M-SPC-13/1B

haya existido alguna negociación entre su representada y los denunciados (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.

16. 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 contractual⁷.
17. 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.
18. 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.
19. 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 contratos⁸.
20. 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

⁷ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1341°.-** El pacto por el que se acuerda que, en caso de incumplimiento, uno de los contratantes queda obligado al pago de una penalidad, tiene el efecto de limitar el resarcimiento a esta prestación y a que se devuelva la contraprestación, si la hubiere; salvo que se haya estipulado la indemnización del daño ulterior. En este último caso, el deudor deberá pagar el íntegro de la penalidad, pero ésta se computa como parte de los daños y perjuicios si fueran mayores.

⁸ **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.

(...)

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.

21. 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.
22. 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 a fin de comercializarlo, sino que, además obtiene un pago por parte del comprador sin contraprestación alguna.
23. 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 50° del Código, al haberse probado que la cláusula octava del contrato de compraventa que permitía el 100% del valor total pagado y la ubicación de su lote por concepto de gastos administrativos, restituyéndose la propiedad al proveedor, como compensación e indemnización por el perjuicio causado, sin otorgarles plazo para cancelar el mismo, sí reviste carácter abusivo.

II. Sobre el deber de idoneidad

24. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁹. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹⁰.

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
(...)

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio,

En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

25. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable¹¹.

Sobre la no devolución de dinero

26. En este extremo de su denuncia, los señores Santa Cruz-Solano cuestionaron que la Inmobiliaria resolvió el Contrato, sin otorgarles un plazo para cancelar el saldo adeudado, apoderándose del monto ya aportado que ascendía a la suma de S/ 14 000,00 equivalente a once (11) cuotas mensuales.
27. En sus descargos, la Inmobiliaria sostuvo que, debido al incumplimiento de pago de 5 cuotas, resolvieron el contrato de compraventa de conformidad con la cláusula octava del referido Contrato. Así -agregaron-, los denunciados perderían el 100% del valor total pagado y la ubicación del lote por concepto de gastos administrativos, y se restituía la propiedad a la vendedora como compensación e indemnización por el perjuicio causado.
28. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria en el extremo referido en el anterior párrafo, al considerar que se advirtió que los señores Santa Cruz-Solano admitieron el incumplimiento de pago de 3 cuotas consecutivas, y siendo que la Inmobiliaria se encontraba facultada en virtud de la cláusula octava resolutoria, procedió a retener el 100% de lo abonado, por concepto de penalidad.

por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

29. Ahora bien, en este punto cabe señalar que, de acuerdo con el análisis de la Cláusula Octava del Contrato efectuado en el anterior acápite de la presente resolución, se observó que las partes pactaron que, ante el incumplimiento de tres (3) cuotas consecutivas por parte del consumidor, la Inmobiliaria se encontraba facultada a resolver el contrato – previa comunicación por carta notarial- y, en consecuencia, a retener el 100% del importe cancelado por concepto de penalidad.
30. Asimismo, la Sala ha tenido a la vista la carta notarial S/N¹² del 2 de marzo de 2022, enviada por la Inmobiliaria a los denunciados, mediante la cual comunicó a los señores Santa Cruz-Solano que el Contrato se encontraba resuelto por incumplimiento de pago por más de tres (3) cuotas consecutivas, en virtud de la cláusula octava del contrato.
31. Ahora bien, corresponde indicar que los mismos denunciados han reconocido que incumplieron con cancelar cinco (5) cuotas consecutivas del contrato suscrito con la Inmobiliaria, lo cual se corrobora con el escrito de denuncia y lo esbozado en sus descargos por la Inmobiliaria.
32. De los medios probatorios mencionados, cabe señalar que, en atención a la referida cláusula octava del Contrato, ambas partes pactaron que, en el supuesto caso de que los interesados no cumplieran con el pago de 3 cuotas consecutivas, la Inmobiliaria quedaría facultada a resolver el referido contrato, de forma unilateral, siendo que además procedería a retener el 100% de lo abonado por concepto de penalidad (es decir, la suma de S/ 14 000,00).
33. En virtud de lo anterior, es que la Inmobiliaria, mediante carta notarial del 2 de marzo de 2022, resolvió el contrato conforme a lo establecido en la cláusula octava de dicho documento, procediendo a retener el monto abonado por los consumidores, siendo que dicha suma equivale al 100% de lo abonado hasta esa fecha.
34. En atención a lo referido previamente, la Sala advierte que los denunciados no cumplieron con cancelar más de tres (3) cuotas consecutivas, con la finalidad de cumplir su obligación contractual de pago, por lo que la Inmobiliaria se encontraba facultada para resolver el referido contrato y proceder con la aplicación de la retención pactada, conforme lo establecido en la cláusula octava del Contrato.
35. Ahora bien, respecto al alegato de apelación de los denunciados contenido en el numeral 6.ii) de la presente resolución; la Sala estima por conveniente resaltar que la cláusula octava del contrato estableció que “(...) de ocurrir algún supuesto de resolución, la parte interesada remitirá a la otra, una Carta

¹² Ver en el Expediente foja 25.

Notarial, indicando LA PARTE COMPRADORA PROMETIDA en el encabezamiento de este documento, haciendo valer la presente cláusula, indicando la causal de resolución; y en caso lo considere pertinente, otorgar un plazo máximo de quince (15) días hábiles para que subsane la omisión o el incumplimiento producido. Una vez transcurrido dicho plazo, la resolución se producirá de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial” (...).

36. Tal como se puede advertir del referido extracto de la cláusula octava del contrato, la parte que hubiera opuesto la cláusula resolutoria podría resolver el contrato señalando la causal de resolución y, en caso considere pertinente (opcional), podría otorgar un plazo de (15) días hábiles para que subsane la omisión, con lo cual, no era necesario que la Inmobiliaria le otorgue un pre aviso para que cumpla con regularizar su situación de deuda de los pagos. Por lo expuesto corresponde desestimar dicho alegato de apelación.
37. Bajo las consideraciones antes expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia en el extremo de la imputación analizada en este acápite.

Sobre el supuesto ofrecimiento realizado a los denunciados

38. En este extremo de su denuncia los señores Santa Cruz-Solano manifestaron que se contactaron con el gerente general de la denunciada, quien les dio la opción de cancelar las cinco (5) cuotas que habían dejado de pagar, más una (1) cuota como adelanto; sin embargo, posteriormente, les indicó que su expediente de venta de terreno ya había sido cerrado y que su lote se volverá a colocar en venta.
39. La Inmobiliaria, en sus descargos, indicó que no era cierto que se haya reunido con los denunciados y que les haya dado la opción de cancelar cinco (5) cuotas vencidas y una (1) de adelanto.
40. La Comisión declaró infundada la denuncia en el referido extremo, al considerar que no obraba en el expediente ningún medio de prueba que permitiera corroborar la existencia de dicho presunto ofrecimiento del personal de la Inmobiliaria.
41. En esa línea, es pertinente traer a colación lo establecido en el artículo 173° del TUO de la LPAG¹³, el mismo que dispone que corresponde a los administrados aportar pruebas que sustenten la veracidad de sus

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.**

173.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

afirmaciones. Del mismo modo, el artículo 196° del Código Procesal Civil¹⁴, norma de aplicación supletoria, establece que corresponde la carga de probar a quien afirma un alegato; es decir, es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, el proveedor tendrá la carga procesal de sustentar que no es responsable por la falta de idoneidad imputada.

42. Bajo tal premisa, corresponde precisar que -de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente- no se aprecia elemento de prueba alguno que evidencie que la Inmobiliaria no habría cumplido con la opción de cancelación brindada a los denunciados, respecto a que podrían cancelar las 5 cuotas impagas, más 1 cuota como adelanto, a fin de no perder su inmueble adquirido, más allá de lo alegado por los propios consumidores en su denuncia, lo cual constituye únicamente una declaración de parte.
43. Ahora bien, con relación al alegato de apelación de los señores Santa Cruz-Solano reseñado en el numeral 6.iii) de la presente resolución; cabe señalar que, tal como se ha desarrollado en el presente acápite, no obra medio de prueba que permita advertir el ofrecimiento por parte de la Inmobiliaria de una posible solución sobre la regularización de la deuda de las cuotas establecidas en el contrato. Más aún, considerando que los denunciados pudieron presentar otros medios probatorios que permitan demostrar el ofrecimiento, tales como correos electrónicos o conversaciones por *WhatsApp*. En ese sentido, corresponde desestimar dicho alegato.
44. Bajo las consideraciones antes expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia en el extremo de la imputación analizada en este acápite.

Sobre la información en el contrato

45. En este extremo de su denuncia, los consumidores manifestaron que la Inmobiliaria no les informó sobre las consecuencias del no pago de las cuotas; puesto que, de haber sabido hubieran tomado otras medidas para cancelar sus cuotas oportunamente. Agregaron que solo se sometieron a lo que indicaba el vendedor en el proceso de compra, sin saber que los haría incurrir en error.
46. En sus descargos, la Inmobiliaria sostuvo que el contrato se suscribió el 3 de agosto de 2021, previa lectura y conformidad de los denunciados; por lo que procedieron a firmar el contrato.

¹⁴

CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.-

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

47. La Comisión declaró infundada la denuncia en el referido extremo, por presunta infracción del artículo 77.2° literal f) del Código, al considerar que, de la lectura de la cláusula novena del contrato, se observó que, a la suscripción del mismo los denunciados recibieron información concerniente a las condiciones de separación: vigencia, causales y efectos de la resolución (gastos administrativos y penalidades).
48. En su apelación, los denunciados cuestionaron que el contrato no les fue explicado correctamente sin saber las consecuencias que traería el suscribir el contrato y que la Inmobiliaria no había demostrado que el contrato habría sido explicado debidamente.
49. Al respecto, la Sala ha tenido a la vista la cláusula novena del referido contrato la misma que establece lo siguiente:
- “(...) **LA PARTE COMPRADORA PROMETIDA** declara (en calidad de declaración jurada) dar su conformidad con el servicio e información brindado por la empresa (la parte vendedora promitente), todo ello en conformidad con lo establecido en la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que respecta al Capítulo IV – Sobre Productos y Servicios Inmobiliarios (...)”.
50. Al respecto, de la lectura de la referida cláusula -sobre la cual la Comisión sostuvo su pronunciamiento- la Sala advierte que dicha fórmula contractual en la que se menciona de que “la parte compradora declara estar conforme con el servicio de información” no resulta suficiente para concluir que el proveedor haya cumplido con su obligación de información de manera previa a la suscripción del contrato conforme a lo establecido en el artículo 77°.2 del Código¹⁵.

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 77°.- Información mínima en el proceso de compra.**

(...)

77.2 Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para proporcionar la información de manera previa y gratuita a la suscripción de un contrato considerando los aspectos siguientes:

a. Partida registral en el caso de bienes inscritos o título en el caso de bienes no inscritos, que acredite que quien suscribe el o los contratos de compraventa es propietario del inmueble ofrecido o del inmueble matriz del cual se independizará el producto ofrecido.

b. Situación del proceso de habilitación urbana o de licencias de edificación, según corresponda.

c. Plano del inmueble ofertado, precisando qué aspectos tienen carácter referencial, de ser el caso.

d. Identificación y características del inmueble: ambientes, área del inmueble, áreas comunes, acabados y servicios públicos domiciliarios con los que cuenta, diferenciando los servicios propios de los servicios comunes, tales como electricidad, agua potable y alcantarillado.

e. Precio de venta del inmueble ofertado, incluyendo la forma de pago, plazo, moneda en la que se realiza el pago, los gastos y tributos, promociones y descuentos, y cronograma de pagos debidamente desagregado.

f. Condiciones de la separación: vigencia, causales y efectos de la resolución (gastos administrativos y penalidades). En la venta de inmuebles sobre planos o de bienes futuros, el proveedor debe devolver el íntegro de los pagos adelantados efectuados por todo concepto a sola solicitud del consumidor, en el caso de que la prestación no se llegue a ejecutar por causas atribuibles al proveedor.

g. Datos del proveedor: Partida Registral de la Persona Jurídica, nombre de los representantes legales con sus vigencias de poder debidamente inscrito, Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Documento Nacional de Identidad (DNI), de ser el caso.

51. Esto porque dicha cláusula solo menciona de manera genérica sobre el servicio de información, mas no indica ninguna declaración de que el consumidor (comprador) haya recibido toda la información pertinente establecida en el artículo 77°.2 del Código -esto es, sobre las condiciones de la separación del inmueble, relacionadas a la vigencia, causales, y efectos de la resolución del contrato (gastos administrativos y penalidades)- en la etapa de venta; esto es, de manera previa a la suscripción del contrato.
52. Bajo tales premisas, la Sala concluye que el proveedor no ha demostrado haber adoptado las medidas para informar a los denunciantes, de manera previa a la suscripción del contrato de compraventa, la información referida a las condiciones de la separación del inmueble, la vigencia, causales, y efectos de la resolución del contrato (gastos administrativos y penalidades); por lo que corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo por infracción del artículo 77.2° literal f) del Código, conforme a la imputación de cargos que dio inicio a este procedimiento administrativo.
53. Por las consideraciones expuestas, 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 dicha denuncia, al haberse probado que, la Inmobiliaria no cumplió con informar sobre las condiciones de la separación del inmueble, relacionadas a la vigencia, causales, y efectos de la resolución del contrato (gastos administrativos y penalidades)- en la etapa de venta; esto es, de manera previa a la suscripción del contrato

Sobre la medida correctiva

54. 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 consumidores¹⁶. Al respecto, las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas

h. Tratándose de bienes futuros, el documento que acredite la aprobación del proyecto de habilitación urbana o el anteproyecto de arquitectura, según corresponda.

i. Vigencia de la oferta.

j. Tratándose de inmuebles terminados, copia de la Hoja de Resumen (HR), Predio Urbano (PU), acreditación de no adeudo de tributos o de la situación tributaria del inmueble, y partida registral donde conste la independización del inmueble, de ser el caso.

¹⁶ **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.

ocasionadas por la infracción administrativa¹⁷, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹⁸.

55. Del mismo modo, debe tomarse en cuenta que las medidas correctivas deben ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto¹⁹.
56. Los señores Santa Cruz-Solano solicitaron en calidad de medida correctiva que la denunciada cumpla con permitir cancelar sus cuotas restantes del inmueble; o, e su defecto, devolver la devolución de la cantidad de dinero cancelado ascendente a S/. 14 000,00.

¹⁷ **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:

- a. Reparar productos.
 - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. 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.
 - d. 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.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. 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.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- (...)

¹⁸ **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:

- a. 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.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. 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.
- f. 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.

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.**

251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

57. En el presente caso, la Sala en mayoría considera pertinente dictar un mandato cuyo cumplimiento pueda ser realizado con eficacia, atendiendo a las propias particularidades del presente procedimiento. En consecuencia, corresponde ordenar a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que se abstenga de aplicar a los denunciados la cláusula penal materia de denuncia.
58. Sobre el particular, corresponde resaltar, en este caso no se está ordenando la devolución del dinero depositado, como consecuencia de la inaplicación de la referida cláusula abusiva, puesto que corresponde a las partes analizar los términos y condiciones del contrato para que se efectúe dicha devolución.
59. Por los considerandos expuestos, corresponde ordenar a la denunciada como medida correctiva complementaria que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, se abstenga de aplicar a los señores Santa Cruz-Solano la cláusula penal materia de denuncia del presente procedimiento.
60. Finalmente, se ordena a la denunciada que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de las medidas correctivas complementarias ordenadas en el plazo máximo de cinco (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.
61. De otro lado, se informa a los denunciados 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 Consumidor²⁰.

20

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.

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.

Sobre la graduación de la sanción

62. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá esperarse con la realización de la infracción, la atender al beneficio ilícito probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar²¹.
63. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad²² y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
64. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
65. Aunado a lo anterior, 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 resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el

²¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

Decreto Supremo 032-2021-PCM), 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).

Sobre la cláusula abusiva

66. En el caso en concreto, la Sala en mayoría ha determinado la responsabilidad de la Inmobiliaria al haber consignado una cláusula abusiva en el contrato suscrito por los denunciantes, por lo que corresponde efectuar un análisis de la graduación correspondiente en atención a lo dispuesto por el Decreto Supremo, considerando que para el inicio del procedimiento (25 de mayo de 2022), la normativa antes señalada ya se encontraba vigente.
67. Ahora bien, teniendo en cuenta que la conducta infractora materia de análisis se suscitó por un periodo menor a dos (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:
- a. **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 infracción- es pertinente atribuir al proveedor la condición de **Pequeña Empresa**.
 - En concordancia con el nivel de afectación de la infracción, en términos de UIT, corresponde considerar como valor de (k) el monto de 6,18 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 6,18 UIT, resultado de multiplicar 6,18 UIT (k) por 1 (D).

- b. **Etapa 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 6,18 UIT, resultado de multiplicar 6,18 (m) por 1 (F).
- c. **Etapa 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 6,18 UIT, la cual guarda correspondencia con los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad.
68. Por lo anteriormente señalado, la Sala en mayoría considera que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con una multa de 6,18 UIT por infracción de los artículos 49° y 50° literal a) del Código, referido a la aplicación de una cláusula abusiva.

Sobre la obligación de informar

69. En el caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos a la denunciada (25 de mayo de 2022), el Decreto Supremo se encontraba vigente, por lo que correspondería a la Sala efectuar la graduación de la multa a imponer a la Inmobiliaria, en atención a lo dispuesto en dicho dispositivo normativo. Sin embargo, no resulta posible en el caso concreto ya que ninguna de los supuestos preestablecidos contempla las infracciones determinadas en el presente caso.
70. En consecuencia, corresponderá graduar las sanciones en atención a lo dispuesto en el artículo 112° del Código.
71. En el presente caso, se revocó la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia y se declaró fundada la misma por la conducta consistente en que la Inmobiliaria no habría cumplido con informar a los denunciados de manera previa a la suscripción del Contrato sobre las condiciones de la separación relacionadas a la vigencia, causales, y efectos de la resolución (gastos administrativos y penalidades), por lo tanto, corresponde graduar la sanción atendiendo a los siguientes criterios:
- a) **Daño resultante**: configurado por el perjuicio generado a los denunciados, en tanto la conducta del proveedor impidió que la decisión de consumo que tomaron no fuera adoptada con toda la información relevante.
- b) **Daño al mercado**: genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscababa la imagen de los proveedores del sector inmobiliario frente

a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que los proveedores brindaran toda la información relevante.

72. Asimismo, atendiendo al Principio de Predictibilidad²³, que orienta el procedimiento administrativo, el monto de la multa a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos anteriores relacionados a la misma infracción cometida, y dado que, en pronunciamientos anteriores, referido a la conducta verificada en el presente extremo, se ha sancionado con una multa ascendente a 2 UIT²⁴, corresponde graduar la multa impuesta en atención de dicho principio.
73. En tal sentido, en atención a los criterios desarrollados en el punto 71 de la presente resolución y a los principios de Predictibilidad, Razonabilidad y Proporcionalidad, la Sala estima que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con una multa ascendente a dos (2) UIT.
74. Finalmente, se requiere a la Inmobiliaria el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG²⁵, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre las costas y costos del procedimiento

75. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. ARTÍCULO IV.-**

Artículo 1°.- El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podría obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

(...)

²⁴ A mayor abundamiento, ver la Resoluciones N° 1889-2022/SPC-INDECOPI del 14 de setiembre de 2022 y N° 350-2023/SPC-INDECOPI de 8 de febrero de 2023.

²⁵ **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.

76. El reembolso de las costas²⁶ y costos²⁷ 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.
77. Por tanto, dado que se ha probado que la Inmobiliaria infringió los artículos 49°, 50°; y, 77° literal f) 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 a los denunciantes las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00, por el extremo antes mencionado.
78. Sin perjuicio de lo anterior y, de considerarlo pertinente, los denunciantes podrán 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.
79. 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 de los denunciantes, en el plazo máximo de cinco (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 Código²⁸. De otro lado, se informa a los denunciantes 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 procedimiento²⁹.

²⁶ **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.

²⁷ **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 Mutuo y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

²⁸ **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.

²⁹ **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**
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.

Sobre la inscripción en el RIS del Indecopi

80. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código³⁰, 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, en el RIS.
81. En la medida que la Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de la Inmobiliaria por haber opuesto una cláusula abusiva y por no haber cumplido con entregar a los denunciantes información en la etapa de venta de bienes inmuebles, corresponde disponer su inscripción en el RIS.

Cuestión final

82. 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 Inmobiliarias³¹, la presente resolución.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0620-2022/INDECOPI-LAM del 17 de octubre de 2022, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Marco Antonio Santa Cruz Fernández y Gisella Karin Solano Roncal en contra de Viva

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.

³⁰ **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.

³¹ **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.

Premium Inmobiliaria S.A.C., por presunta infracción de los artículos 49° y 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que la cláusula octava del contrato de compraventa suscrito por las partes, la cual permitía aplicar una penalidad de retención del total del monto pagado por los consumidores y la ubicación del lote por concepto de gastos administrativos, sí reviste carácter abusivo.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0620-2022/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Viva Premium Inmobiliaria S.A.C., por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a que el proveedor no haya devuelto la totalidad del dinero abonado por los denunciantes; esto es, el monto de S/ 14 000,00.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0620-2022/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Viva Premium Inmobiliaria S.A.C., por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse probado que la denunciada haya ofrecido a los consumidores la opción de que podrían cancelar las 5 cuotas impagas, más 1 cuota como adelanto, a fin de no perder su inmueble adquirido.

CUARTO: Revocar la Resolución 0620-2022/INDECOPI-LAM en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada contra Viva Premium Inmobiliaria S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 77.2° literal f) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; debido a que la empresa denunciada no demostró haber adoptado las medidas para informar a los denunciantes, de manera previa a la suscripción del contrato de compraventa, la información referida a las condiciones de la separación del inmueble, la vigencia, causales, y efectos de la resolución del contrato (gastos administrativos y penalidades).

QUINTO: Ordenar a Viva Premium Inmobiliaria S.A.C. en calidad de medida correctiva complementaria que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, se abstenga de aplicar a los denunciantes la cláusula penal materia de denuncia del presente procedimiento.

Se ordena a la denunciada que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de los denunciantes en el plazo máximo de cinco (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 Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a los denunciantes que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a dicho órgano resolutorio, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

SEXTO: Sancionar a Viva Premium Inmobiliaria S.A.C. con una multa total de 8,18 Unidades Impositivas Tributarias según el siguiente detalle:

#	HECHO INFRACTOR	SANCIÓN
1	Por oponer la cláusula abusiva	6,18 UIT
2	Por no cumplir con su obligación de informar	2 UIT
TOTAL		8,18 UIT

SÉTIMO: Condenar a Viva Premium Inmobiliaria S.A.C. al pago de las costas y costos en favor de los denunciantes.

Se ordena que Viva Premium Inmobiliaria S.A.C. deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Lambayeque los medios probatorios que evidencien el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de los denunciantes en el plazo máximo de cinco (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 Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a los denunciantes que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Lambayeque, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

OCTAVO: Dispuso la inscripción de Viva Premium Inmobiliaria S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

NOVENO: Remitir una copia de la presente resolución al 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 Inmobiliarias.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Camilo Nicanor Carrillo Gómez y Walter Leonardo Valdez Muñoz.



Firma Digital

Firmado digitalmente por CARRILLO
GOMEZ Camilo Nicanor FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.10.2023 13:17:26 -05:00

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Vicepresidente

El voto en discordia del señor vocal Hernando Montoya Alberti con relación al carácter abusivo de la cláusula de penalidad del contrato materia denuncia es el siguiente:

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 el Colegiado en mayoría referido a la consideración como cláusula abusiva la disposición de una penalidad de retención del 100% de lo abonado, en atención a los siguientes fundamentos.
2. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por presunta infracción de los artículos 49° y 50° del Código, al considerar que, si bien la cláusula octava colocaba a los consumidores en una situación de desventaja, esta se encontraba justificada en el incumplimiento de pago por parte de los compradores.
3. En su apelación, los señores sostuvieron que existía una plena desproporción en cuanto a que, después de incumplir con el pago de las 3 cuotas, la denunciada se quedaba con la suma de S/ 14 000,00 producto de los ahorros de los denunciantes, sin ofrecer la posibilidad de ponerse al día.
4. Así, de forma previa, es importante indicar que no resulta un hecho controvertido que la cláusula octava del contrato, materia de análisis en el presente acápite, fue aplicado por el proveedor en el marco de dicho contrato.
5. De la revisión del expediente, en el considerando 14 de la presente resolución, se puede advertir que el contenido de la cláusula cuestionada.
6. Ahora bien, en relación con el primer presupuesto del análisis para identificar si una cláusula contractual es abusiva, corresponde determinar si nos encontramos ante un contrato por adhesión o de cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente.
7. Al respecto, la Inmobiliaria no ha demostrado que haya existido alguna negociación con los denunciantes (por ejemplo, alguna anotación o documento que evidencie que la consumidora proponga alguna condición para aplicar la resolución del contrato, penalidad, etc.); lo cual permite concluir que nos encontramos ante un contrato pre redactado por la empresa; esto es, uno de **adhesión**.
8. Sobre la aprobación administrativa de las cláusulas generales, corresponde señalar que, en materia de servicios inmobiliarios, a diferencia de otros rubros como los financieros o seguros, no existe entidad alguna que supervise o regule los contratos elaborados por los proveedores inmobiliarios. En tal sentido, se entiende que los contratos de adhesión en servicios inmobiliarios se rigen por la propia dinámica del mercado, pero no de manera absoluta o

irrestringida, ya que deben observar, tal como ya se ha expuesto precedentemente, las normas de protección al consumidor, las mismas que permiten sancionar, a modo de tutela a los consumidores, la aplicación de una cláusula abusiva en el marco de una relación de consumo.

9. Nótese hasta aquí, además, que el hecho de celebrar contratos de adhesión en el mercado no implica *per se* que se está ante un contrato con cláusulas abusivas.
10. Continuando con el análisis, en relación con el segundo presupuesto, debe analizarse si con la aplicación de dichas cláusulas 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.
11. En relación con el punto (i) señalado en el párrafo anterior, considero que la inclusión de la cláusula octava, si bien implica un desmedro patrimonial para los consumidores, constituye una garantía a favor de la proveedora 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 3 cuotas consecutivas del cronograma de pagos.
12. 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 contractual³².
13. 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 compensación en favor del vendedor o prestador del servicio por el costo de oportunidad incurrido al no entablar relaciones contractuales con otros consumidores.
14. 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.

³² Ver pie de página 7 de la presente resolución.
M-SPC-13/1B

15. En lo que refiere al punto (ii) del considerando 10 del presente voto, de una lectura del contrato de compraventa garantizada, no se advierte otra cláusula o conjunto de cláusulas dentro del contrato que, interpretadas en conjunto, hagan concluir que la Cláusula Octava consistente: a) en el cobro del 100% del valor total pagado como penalidad; y, b) perder la ubicación de su lote por concepto de gastos administrativos, restituyéndose la propiedad a la parte vendedora por compensación por el perjuicio ocasionado, resulta injustificada o abusiva.
16. En relación con el punto (iii) detallado en el párrafo 10 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 octava no colocaba a la consumidora en desventaja (jurídica) contractual frente a la proveedora, en los términos que la ley exige para calificar a una cláusula como abusiva, ni implican la imposición de penalidades onerosas; siendo que, la cláusula cuestionada se encontraba debidamente justificada, conforme a lo desarrollado anteriormente.
17. Por los considerandos expuestos, 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 50° del Código, al haberse probado que no constituía una cláusula abusiva la cláusula octava del contrato de compraventa que permitía el 100% del valor total pagado y la ubicación de su lote por concepto de gastos administrativos, restituyéndose la propiedad al proveedor, como compensación e indemnización por el perjuicio causado, sin otorgarles plazo para cancelar el mismo. 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 de los denunciados.