



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : MÓNICA KARINA GUEVARA VERA  
**DENUNCIADA** : PLUS INMOBILIARIA RA E.I.R.L.  
**MATERIAS** : CLÁUSULAS ABUSIVAS  
DEBER DE INFORMACIÓN  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado, en los extremos que declaró infundada la denuncia contra Plus Inmobiliaria Ra E.I.R.L.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que: a) retuvo el 30% del valor de lo pagado por la denunciante en función de una cláusula que imponía una penalidad de retención de dinero equivalente al 30% del precio pactado, en caso de desistimiento de compra, la cual tenía la calidad de cláusula abusiva; y, b) no informó a la denunciante, previa a la suscripción de contrato de compraventa sobre las penalidades aplicadas en caso de desistimiento de la compra.*

#### **SANCIONES:**

- **3,21 UIT: por incluir una cláusula abusiva en el Contrato.**
- **1 UIT: por no informar, de forma previa a la suscripción del Contrato, las penalidades aplicables ante el desistimiento de la compra por parte del consumidor.**

Lima, 20 de febrero de 2025

#### **ANTECEDENTES**

1. El 3 de julio de 2023, la señora Mónica Karina Guevara Vera (en adelante, la señora Guevara) denunció a Plus Inmobiliaria Ra E.I.R.L.<sup>1</sup> (en adelante, la Inmobiliaria) por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), con relación a la adquisición de un terreno en el proyecto inmobiliario denominado “Residencial Nueva Asia – I Etapa” (en adelante, el Inmueble), el cual estaba ubicado en el Lt. 19, Mz. T, distrito de Razuri, provincia de Ascope y departamento de La Libertad.
2. Con Resolución 2297-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 9 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) imputó a dicho

<sup>1</sup> R.U.C.: 20604484805, con domicilio fiscal ubicado en: Calle Dean Saavedra 398, Urb. San Andrés Et. 1 - Trujillo – Trujillo- La Libertad.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

proveedor, en calidad de cargos, el haber incurrido en las siguientes conductas infractoras:

- i) Por presunta infracción de los artículos 49°.1 y 51° literal a) del Código, en tanto la Inmobiliaria *“habría aplicado a la denunciante una cláusula abusiva consistente en el descuento del 30% del valor de lo pagado por el desistimiento de la compra del bien futuro del terreno de 150 mt<sup>2</sup>, ubicado en el lote 19, Manzana T del proyecto inmobiliario “Residencial Nueva Asia – Etapa I”, contenida en la cláusula décima primera del Contrato.”*
  - ii) Por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 77°.2 literal f) del Código, en tanto la Inmobiliaria *“no habría informado a la denunciante previa a la suscripción de contrato de compraventa de bien futuro del terreno de 150 mt<sup>2</sup>, ubicado en el lote 19, Manzana T del proyecto inmobiliario “Residencial Nueva Asia – Etapa I” sobre las penalidades aplicadas en caso de desistimiento de la compra.”* (sic)
3. El 25 de agosto de 2023, la Inmobiliaria presentó sus descargos.
  4. Mediante la Resolución 167-2024/INDECOPI-LAL del 8 de febrero de 2024<sup>2</sup>, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
    - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Guevara contra la Inmobiliaria, por presunta infracción a los artículos 49°.1 y 51° literal a) del Código, al estimar que la cláusula abusiva que retenía el 30% del monto abonado ante el desistimiento de la compra del bien inmueble no tenía carácter abusivo.
    - (ii) Declaró infundada la denuncia presentada contra la Inmobiliaria, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 77°.2 literal f) del Código, al considerar que no se probó que la denunciada haya incumplido con informar a la denunciante, previa a la suscripción del Contrato, sobre las penalidades aplicadas en caso se produjera el desistimiento de la compra.
    - (iii) Denegó las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitados por la denunciante.
  5. El 23 de febrero de 2024, la denunciante interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución 167-2024/INDECOPI-LAL, reiterando su posición sobre los hechos denunciados contra la Inmobiliaria.

<sup>2</sup> Previamente, el 27 de diciembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe 380-2023-CPC-LAL/INDECOPI (en adelante, IFI); siendo que las partes no presentaron cuestionamiento alguno al mencionado informe.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

## ANÁLISIS

### 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)<sup>3</sup> 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 derechos<sup>4</sup>.
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 50°<sup>5</sup> y 51° de dicho cuerpo normativo, los

---

<sup>3</sup> **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.

<sup>4</sup> **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. (...).

<sup>5</sup> **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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configurarían una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa<sup>6</sup>.

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. 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).

#### Aplicación al caso concreto

10. La señora Guevara indicó que la Cláusula Décima Primera del contrato de compraventa del Inmueble tenía carácter abusivo, debido a que se condicionaba el desistimiento de la compra del bien a la retención del 30% del monto pagado como inicial para la adquisición de dicho bien.
11. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria en el presente extremo, al considerar que, a través de la cláusula cuestionada, se estableció una penalidad en caso la parte compradora se desistiera de la compra del Inmueble, hecho que se encontraba amparado por lo dispuesto por el artículo 1341° del Código Civil.
12. Ahora bien, obra en el expediente los siguientes documentos:
  - (i) “*Contrato de compraventa garantizada de bien futuro – Pago a plazos – Residencial Nueva Asia – I Etapa*” (en adelante, el Contrato) del 25 de abril de 2023 -ver fojas 3 a 9 del expediente- cuya Cláusula Décima Primera señalaba lo siguiente:

**“RESOLUCIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO O DESISTIMIENTO**

**DÉCIMA PRIMERA.**- En caso que **EL COMPRADOR** incumpliera con el abono de tres cuotas consecutivas o no establecidas en el Anexo N° 1, **PLUS INMOBILIARIA** podrá optar, a su sola decisión, por cualquiera de las dos siguientes posibilidades:

---

infracción a las normas del presente Código. h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

<sup>6</sup> **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. (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

1. *Dar por resuelto unilateralmente y de pleno derecho el presente contrato mediante el envío de una carta notarial, en los términos establecidos en el Artículo N° 1430 del Código Civil, en cuyo caso retendrá el 30% del precio de venta pactado por concepto de penalidad, el cual será descontado del monto pagado a cuenta del capital abonado por **EL COMPRADOR**. Los intereses moratorios que hubiera pagado **EL COMPRADOR** a la fecha de la resolución no serán materia de devolución, circunstancia que éste declara conocer y aceptar.*
2. *En caso **EL COMPRADOR** desista de la compra del inmueble se aplicará la misma penalidad pactada en el literal 1.- precedente.*

*En el supuesto de envío de cartas notariales éstas serán dirigidas al domicilio expresado por **EL COMPRADOR** en la introducción del presente documento, quien ratifica dicha dirección como válida para recibir cualquier tipo de comunicación relativa al presente contrato. (...)" (sic) (Subrayado agregado)*

- (ii) Carta remitida por la señora Guevara a la Inmobiliaria -ver foja 18 del expediente-, mediante la cual comunicó al proveedor su desistimiento de compra del Inmueble por cuestiones personales. Además, solicitó la devolución del dinero abonado como inicial -S/ 10 000,00-.
- (iii) Carta notarial 8643 del 23 de junio de 2023 -ver foja 20 del expediente-, remitida por la Inmobiliaria a la denunciante, a través de la cual le indicó que, en atención a su solicitud de desistimiento de compra, se le aplicaría la penalidad del 30% respecto del monto pagado como inicial, conforme al siguiente detalle:

*"(...) hemos optado por únicamente aplicar la penalidad por importe de S/ 3 000,00 (Tres Mil con 00/100 Soles), pese a que el contrato en su cláusula décimo primera establece que en estos supuestos la penalidad que debería aplicarse corresponde al 30% del precio de venta.*

*En razón a lo expuesto, lamentamos su decisión y la decisión que hemos tomado se encuentra enmarcada en el marco contractual y amparada dentro de las normas de protección al consumidor, por lo que se procederá a realizar la devolución del saldo que asciende a S/ 7 000,00 (...)" (sic)*

13. De lo anterior, se advierte que, ante el desistimiento de compra formulada por la denunciante, la Inmobiliaria aplicó a la consumidora la penalidad contenida en la Cláusula Décima Primera, la cual facultaba al proveedor a retener el 30% sobre el precio de venta del Inmueble -S/ 94 900,00-. Esto, sin perjuicio de que, en los hechos, la denunciada haya comunicado a la compradora, en su carta notarial 8643 que solo aplicaría la penalidad del 30% de retención sobre el monto que la denunciante pagó como inicial -S/ 10 000,00-.
14. Así, la Sala en mayoría considera que, independientemente del acto de liberalidad de la Inmobiliaria, de solo retener S/ 3 000,00 que era el equivalente al 30% del valor de lo pagado hasta esa fecha, lo cierto es que la cláusula en cuestión fue opuesta a la señora Guevara, la cual, en sí mismo era abusiva, pues permitía al proveedor retener por hasta el 30% del precio de venta.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

15. Ahora bien, cabe tener en cuenta que nos encontramos ante un contrato de adhesión, en tanto que, en el presente caso la denunciada no ha demostrado que haya existido alguna negociación con la señora Guevara (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 contractual<sup>7</sup>.
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 contratos<sup>8</sup>.
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 adhesión- una cláusula penal por el desistimiento de la compra del bien inmueble equivalente al 30% de retención del monto total del precio de venta del bien no resulta razonable; toda vez que no obra en el expediente ningún elemento que justifique dicho porcentaje, ni la parte denunciada ha sustentado

<sup>7</sup> **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.

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 47°.- Protección mínima del contrato de consumo.** En los contratos de consumo se observa lo siguiente: (...) b. No pueden incluirse cláusulas o ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos. (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

de qué forma se determinó que el referido porcentaje de penalidad compensaba el daño ocurrido por el incumplimiento de la consumidora o la pérdida del costo de oportunidad al verse frustrada la venta del 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 el desistimiento de la consumidora un importe oneroso, colocando a esta última en una posición desventajosa frente a la proveedora quien no solo se ve beneficiada con el retorno del bien inmueble a su dominio a fin de comercializarlo, sino que, además, obtiene un pago por parte de la compradora sin contraprestación alguna.
23. En atención a los fundamentos expuestos, a criterio de la Sala en mayoría<sup>9</sup>, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria; y, en consecuencia, se declara fundada la misma por infracción de los artículos 49° y 51°, literal a) del Código, al haberse probado que retuvo el 30% del valor de lo pagado por la denunciante, en función de la Cláusula Décimo Primera del Contrato que permitía al proveedor aplicar una penalidad de retención de dinero equivalente al 30% del precio pactado, en caso de desistimiento de compra, la cual tenía la calidad de cláusula abusiva.

#### Sobre la información mínima en el proceso de compra de servicios inmobiliarios

24. El artículo 77° del Código establece la información mínima que deben brindar los proveedores del sector inmobiliario, en estricto, en el proceso de compra de bienes inmuebles. El numeral 2, literal f) del artículo en mención, establece que los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para proporcionar la información de manera previa y gratuita a la suscripción de un contrato considerando las condiciones de la separación: vigencia, causales y efectos de la resolución (gastos administrativos y penalidades)<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> Cabe precisar que, el presente criterio ya fue expuesto por la Sala a través de la Resolución 0233-2025/SPC-INDECOPI del 23 de enero de 2025.

<sup>10</sup> **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: (...) 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.(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

25. En su denuncia, la señora Guevara indicó que la Inmobiliaria no le informó, previamente a la suscripción del Contrato, sobre las penalidades aplicadas en caso de desistimiento de la compra.
26. La Comisión declaró infundada la denuncia en el presente extremo, al considerar que se probó que la Inmobiliaria cumplió con informar sobre las penalidades que se aplicarían en caso la señora Guevara se desistiera de la compra del Inmueble. Esto en la medida que, del Contrato y del documento denominado "*Cargo de entrega de documentos al momento de la suscripción del contrato de compraventa*" del 25 de abril de 2023 -ver foja 12 del expediente-, se evidenciaba que la denunciante pudo tomar conocimiento de la penalidad materia de cuestionamiento.
27. Al respecto, contrariamente a lo indicado por la Comisión, la Sala considera que si bien en el Contrato se incluyó la Cláusula Décimo Primera -que contenía información sobre la penalidad cuestionada- y que dicho documento fue entregado a la señora Guevara en la misma fecha de su suscripción -conforme al "*Cargo de entrega de documentos al momento de la suscripción del contrato de compraventa*"-, lo cierto es que esta acción no se adecua a la obligación de la Inmobiliaria de brindar información mínima **en el proceso de compra; esto es, de manera previa a la suscripción del contrato** de compraventa de bien inmueble, conforme a lo impuesto por el artículo 77°.2 del Código a los proveedores inmobiliarios.
28. En efecto, de los documentos antes mencionados, únicamente se demuestra que a la señora Guevara se le entregó el Contrato -hecho no controvertido-, mas no que se hubiera brindado la información sobre la penalidad cuestionada de forma previa a la suscripción del Contrato. Así, la Inmobiliaria pudo presentar, por ejemplo, una declaración jurada suscrita por la compradora en la cual se deje constancia de forma expresa de haber recibido la información indicada en el artículo 77° del Código, en particular, sobre las penalidades, de forma previa a la suscripción del Contrato o, también, el proveedor pudo presentar correos electrónicos o comunicaciones a través de los cuales informó a la denunciante sobre las penalidades ante el desistimiento de compra, entre otros. Sin embargo, no presentó ningún medio de prueba que evidenciara haber cumplido con dicha obligación establecida en el artículo 77°.2 literal f) del Código.
29. Bajo tales premisas, la Sala concluye que el proveedor no ha demostrado haber adoptado las medidas para informar a la denunciante, de manera previa a la suscripción del Contrato, la información referida a las penalidades que se consignarían en dicho acuerdo; 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 inició este procedimiento administrativo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

30. Finalmente, cabe precisar que, si bien la Secretaría Técnica de la Comisión imputó y la Comisión se pronunció sobre la conducta analizada en el presente acápite, también por una presunta infracción del artículo 1°.1 literal b) del Código (deber de información en general), la Sala considera que la presente conducta analizada se encuentra referida a un tipo infractor particular, contenido en el artículo 77°.2 literal f) del Código, relacionado a la obligación de los proveedores inmobiliarios de brindar información en el proceso de compra.
31. En efecto, la Sala reconoce que durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores; sin embargo, al momento de evaluar la responsabilidad del proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.
32. En atención a ello, siendo que el artículo 77°.2 literal f) del Código resulta ser excluyente por la especialidad de su aplicación, el órgano funcional al momento de resolver el procedimiento debió optar por analizar la responsabilidad del administrado en base a este tipo jurídico. Dejándose de lado, lo relacionado al artículo 1°.1 literal b) del mencionado cuerpo normativo.
33. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria por infracción al artículo 77°.2 literal f) del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma al haberse probado que dicho proveedor no cumplió con informar a la señora Guevara, de manera previa a la suscripción del Contrato, sobre las penalidades que se aplicarían en caso de desistimiento de compra.

#### Sobre la medida correctiva

34. El artículo 114° del Código<sup>11</sup> establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar, a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias.
35. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa<sup>12</sup>, mientras que las

<sup>11</sup> **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 (...)

<sup>12</sup> **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. (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente<sup>13</sup>.

36. Siendo esto así, esta instancia considera pertinente dictar mandatos por las infracciones advertidas en la presente resolución, cuyo cumplimiento pueda ser realizado con eficacia, atendiendo a las propias particularidades del presente procedimiento y a fin de que no vuelvan a suscitarse en un futuro.
37. En su denuncia, la señora Guevara solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a la Inmobiliaria que cumpla con reembolsarle el monto que pagó en calidad de inicial para la adquisición del Inmueble -S/ 10 000,00-.
38. En atención a que en esta segunda instancia se ha determinado la responsabilidad de la Inmobiliaria por los dos hechos denunciados por la señora Guevara, corresponde analizar la procedencia de una medida correctiva sobre dichas infracciones.
39. Al respecto, la Sala en mayoría considera que, habiéndose determinado la responsabilidad del proveedor por haber aplicado una cláusula abusiva que permitía al proveedor retener el dinero pagado por la denunciante por hasta el 30% del precio de venta; al haber concluido que esta cláusula era abusiva, en consecuencia, su aplicación resultaba ineficaz, por lo que corresponde retrotraer sus efectos (retención de dinero).
40. Bajo tal premisa, y siendo que el artículo 115°.1 del Código establece que las medidas correctivas tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior; corresponde que se ordene al proveedor que cumpla con reembolsar el monto retenido a la denunciante; esto es, devolver el íntegro pagado por la señora Guevara.
41. Por lo tanto, corresponde ordenar a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante el monto ascendente a S/ 10 000,00.
42. Finalmente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código (en adelante, la Directiva Única)<sup>14</sup>, se ordena a la Inmobiliaria que presente a la Comisión los medios

<sup>13</sup> **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. (...)

<sup>14</sup> **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código<sup>15</sup>.

43. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante 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<sup>16</sup>.

### Sobre la graduación de la sanción

44. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>17</sup>.

**CONSUMIDOR. Artículo 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento** En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

<sup>15</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>16</sup> **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.

<sup>17</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

45. 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 Razonabilidad<sup>18</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
46. 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.
47. 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 resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el 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 inclusión de una cláusula abusiva en el Contrato***
48. 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, por lo que corresponde efectuar un análisis de la graduación correspondiente en atención a lo dispuesto por el Decreto Supremo 032-2021-PCM, considerando que para el inicio del procedimiento (14 de agosto de 2023), la normativa antes señalada ya se encontraba vigente.

---

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. (...)

<sup>18</sup>

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- 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.

M-SPC-13/1B

12/21



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

49. 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. **Etapa 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 la 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 de la proveedora, por los ingresos de la Inmobiliaria por el periodo anual de 2022 -año anterior al que se cometió la infracción- es pertinente atribuir a la proveedora la condición de **Microempresa**.
  - En concordancia con el nivel de afectación de la infracción, en términos de UIT, corresponde considerar como valor de (k) el monto de 3,21 UIT, conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.
  - 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 032-2021-PCM corresponde asignarle un valor de 1. Por consiguiente, la multa base (m) se concluye en 3,21 UIT, resultado de multiplicar 3,21 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 3,21 UIT, resultado de multiplicar 3,21 (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 objeto de acreditación por parte de esta



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

instancia tiene la calidad de moderada<sup>19</sup>, se establece que la misma no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta ( $M^*$ ) es de 3,21 UIT.

50. Por lo anteriormente señalado, la Sala en mayoría considera que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con una multa de 3,21 UIT por infracción de los artículos 49° y 51° literal a) del Código, referido a la aplicación de una cláusula abusiva.

- **Sobre la infracción al deber de información**

51. En el presente extremo, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos a la denunciada (14 de agosto de 2023), el Decreto Supremo 032-2021-PCM 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 ninguno de los supuestos preestablecidos del Cuadro 16 del mencionado decreto contempla la infracción determinada en el presente caso.

52. En consecuencia, corresponderá graduar la sanción en atención a lo dispuesto en el artículo 112° del Código, atendiendo a los siguientes criterios:

- **Daño resultante:** configurado por el perjuicio generado a la denunciante, en tanto la conducta de la proveedora impidió que la decisión de consumo que tomó no fuera adoptada con toda la información relevante.
- **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 previo a la suscripción del contrato.

<sup>19</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.** El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT. b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT. c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT. En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código. En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitante deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa. Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

53. Asimismo, atendiendo al Principio de Predictibilidad<sup>20</sup>, 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 1 UIT<sup>21</sup>, corresponde graduar la multa impuesta en atención de dicho principio.
54. En tal sentido, en atención a los criterios desarrollados y a los principios de Predictibilidad, Razonabilidad y Proporcionalidad, la Sala estima que corresponde sancionar a la Inmobiliaria con una multa de 1 UIT por la presente infracción.
55. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205<sup>o22</sup> del TUO de la LPAG, se requiere a la Inmobiliaria el pago espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

#### Sobre las costas y costos del procedimiento

56. De conformidad con lo establecido por el artículo 7<sup>o</sup> 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.
57. El reembolso de las costas<sup>23</sup> y costos<sup>24</sup> en favor de la denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.

<sup>20</sup> **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. (...)

<sup>21</sup> Ver en el Link: [https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/proteccion-consumidor\\_seam](https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/proteccion-consumidor_seam) las Resoluciones N° 1889-2022/SPC-INDECOPI del 14 de setiembre de 2022 y N° 350-2023/SPC-INDECOPI de 8 de febrero de 2023.

<sup>22</sup> **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: (...) 1. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>23</sup> **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.

<sup>24</sup> **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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

58. Por tanto, dado que se ha probado que la Inmobiliaria infringió los artículos 1.1° literal b), 49°.1, 51° literal a) y 77°.2 literal f) del Código, se ordena a la denunciada que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00, por los extremos antes mencionados.
59. Sin perjuicio de lo anterior y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.
60. Finalmente, la Inmobiliaria deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de los denunciados, 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<sup>25</sup>. De otro lado, se ordena a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento<sup>26</sup>.

### Sobre la inscripción en el RIS del Indecopi

61. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>27</sup>, los proveedores

<sup>25</sup> **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.

<sup>26</sup> **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.

<sup>27</sup> **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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de 4 años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS.

62. En la medida que la Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de la Inmobiliaria por haber opuesto una cláusula abusiva a la denunciante - infracción a los artículos 49° y 51° literal a) del Código- y por no haber cumplido con informar a la señora Guevara lo indicado en el artículo 77°.2 literal f), corresponde disponer su inscripción en el RIS, respecto de dichos hechos infractores.

### Cuestión final

63. Finalmente, tomando en cuenta las infracciones probadas, cometidas 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 Inmobiliarias<sup>28</sup>, la presente resolución.

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 167-2024/INDECOPI-LAL del 8 de febrero de 2024 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Mónica Karina Guevara Vera contra Plus Inmobiliaria Ra E.I.R.L., por infracción de los artículos 49° y 51° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que retuvo el 30% del valor de lo pagado por la denunciante, en función a la Cláusula Décimo Primera del contrato de compraventa del 25 de abril de 2023, que permitía al proveedor aplicar una penalidad de retención de dinero equivalente al 30% del precio pactado, en caso de desistimiento de compra, la cual tenía la calidad de cláusula abusiva.

---

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.

<sup>28</sup>

**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.

M-SPC-13/1B

17/21



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 167-2024/INDECOPI-LAL en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Plus Inmobiliaria Ra E.I.R.L., por infracción del artículo 77°.2 del literal f) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que no informó a la señora Mónica Karina Guevara Vera de forma previa a la suscripción del contrato de compraventa las penalidades aplicables en caso de desistimiento de compra.

**TERCERO:** Ordenar a Plus Inmobiliaria Ra E.I.R.L. en calidad de medidas correctivas complementarias que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Mónica Karina Guevara Vera el monto ascendente a S/ 10 000,00 que pagó en calidad de inicial por la compra de un inmueble del proyecto inmobiliario denominado “Residencial Nueva Asia – I Etapa”.

**CUARTO:** Sancionar a Plus Inmobiliaria Ra E.I.R.L. conforme al siguiente detalle:

Hechos infractores	Multa
Por la inclusión de una cláusula abusiva en el Contrato	3,21 UIT
Por no haber informado a la denunciante, de forma previa a la suscripción del Contrato, las penalidades aplicables ante el desistimiento de la compra	1 UIT
<b>Total</b>	<b>4,21 UIT</b>

**QUINTO:** Requerir a Plus Inmobiliaria Ra E.I.R.L. el cumplimiento espontáneo del 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 Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Condenar a Plus Inmobiliaria Ra E.I.R.L. al pago de las costas y costos en favor de la parte denunciante.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código, se ordena a Plus Inmobiliaria Ra E.I.R.L. que presente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva y el pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, 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 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

M-SPC-13/1B

18/21



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

**SÉPTIMO:** Disponer la inscripción de Plus Inmobiliaria Ra E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi respecto de las infracciones advertidas en esta instancia -por vulneración a los artículos 49°.1, 51° literal a) y 77°.2 literal f) del Código de Protección y Defensa del Consumidor-.

**OCTAVO:** 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 Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Gianmarco Paz Mendoza.**



Firma Digital

Firmado digitalmente por CARRILLO  
GOMEZ Camilo Nicanor FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 28.02.2025 10:55:08 -05:00

**CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ**  
Vicepresidente

***El voto en discordia de los señores vocales Hernando Montoya Alberti y Claudia Antoinette Mansen Arrieta con relación al carácter abusivo de la cláusula de penalidad del contrato materia de denuncia es el siguiente:***

1. Los vocales que suscriben el presente voto dejan constancia de que no se encuentran de acuerdo con el análisis realizado por el Colegiado, en mayoría, referido a la consideración como cláusula abusiva la aplicación de una penalidad de retención del 30% del precio de venta pactado, en atención a los siguientes fundamentos.
2. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria en dicho extremo, al considerar que, del análisis de la Cláusula Décima Primera del Contrato, no observó que la inclusión de una penalidad en caso de resolución de contrato por causa atribuible del comprador sea abusiva, en tanto, no era ambigua ni generaba una desventaja a la consumidora.
3. La Cláusula Décima Primera del Contrato impone al comprador una penalidad consistente en la retención de dinero equivalente al 30% del precio pactado por el bien inmueble, entre otros, en caso de que este se desista de la compra del inmueble.
4. A fin de determinar si dicha cláusula reviste carácter abusivo, debe analizarse si con la aplicación de dicha cláusula se evidencia la existencia de una desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

las partes, en perjuicio del consumidor. Para dicho análisis, se deberá determinar si la cláusula del contrato en cuestión: (i) ocasiona una desventaja al consumidor; (ii) está inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y, (iii) ocasiona una desventaja significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.

5. En relación con el punto (i) señalado en el párrafo anterior, los vocales que suscriben el presente voto consideran que la inclusión de la Cláusula Décima Primera del Contrato, si bien implica un desmedro patrimonial para la consumidora, constituye una garantía a favor de la proveedora que solo se activaría ante la resolución del Contrato por el desistimiento de compra.
6. Conviene indicar que el artículo 1341° del Código Civil señala que existen casos en los que se puede pactar el pago de una cláusula penal en caso del desistimiento de compra<sup>29</sup>.
7. En efecto, resulta una práctica común establecer cláusulas penales puesto que detrás de estas subyace la idea de que, ante un incumplimiento por parte del consumidor en una relación contractual, se logre algún modo de compensación en favor del vendedor o prestador del servicio por el costo de oportunidad incurrido al no entablar relaciones contractuales con otros consumidores.
8. En ese sentido, los vocales que suscriben el presente voto consideran que, si bien la cláusula cuestionada genera una desventaja a la consumidora, el contenido de esta se encuentra conforme a lo expuesto por los artículos 1428° y 1341° del Código Civil.
9. En lo que refiere al punto (ii) del considerando 4 del presente voto, de una lectura del Contrato, no se advierte otra cláusula o conjunto de cláusulas dentro del Contrato que, interpretadas en conjunto, hagan concluir que la cláusula del contrato materia de denuncia consistente en el cobro o retención del 30% del monto pagado por el inmueble como penalidad, resulte injustificada o abusiva.
10. En relación con el punto (iii) detallado en el párrafo 4 del presente voto, en vista de lo antes señalado y considerando que el pacto de una penalidad a favor de la Inmobiliaria resultaba válido en el marco de un contrato, se advierte que la cuestionada cláusula 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.

<sup>29</sup> Ver pie de página 7 de la presente resolución.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 642-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0359-2023/CPC-INDECOPI-LAL

11. Por los considerandos expuestos, los vocales que suscriben el presente voto consideran que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por presunta infracción a los artículos 49°.1 y 51° literal a) del Código, referido a que habría aplicado una cláusula abusiva que imponía a la compradora una penalidad de retención de dinero equivalente al 30% del monto abonado ante el desistimiento de la compra del bien inmueble. Esto al haberse probado que dicha cláusula no era abusiva debido a que se encontraba justificada legalmente y solo se aplicaba ante la responsabilidad de la denunciante.



Firmado digitalmente por MONTOYA  
ALBERTI Hernando FAU  
20133840533 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 27.02.2025 15:45:58 -05:00

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**



Firmado digitalmente por MANSEN  
ARRIETA Claudia Antoinette FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 27.02.2025 16:54:00 -05:00

**CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA**