| | | |
|---|---|---|
| **PROCEDENCIA** | : | COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA |
| **PROCEDIMIENTO** | : | DE PARTE |
| **DENUNCIANTE** | : | RITA DE LA CRUZ OJEDA ESCUDERO |
| **DENUNCIADOS** | : | RICARDO MANUEL LIP LICHÁN<br>CLÍNICA BELÉN S.A. |
| **MATERIA** | : | IDONEIDAD DEL SERVICIO |
| **ACTIVIDADES** | : | ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS<br>ACTIVIDADES DE HOSPITALES |

***SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el señor Ricardo Manuel Lip Lichán y, reformándola, se declara improcedente la misma, en tanto brindó el servicio médico en su calidad de dependiente de Clínica Belén S.A.***

***Por otro lado, se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Clínica Belén S.A. por infracción de los artículos 1º.1 literal d) y 38º del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara infundada la misma, toda vez que no ha quedado acreditado el presunto trato desigual sufrido por la denunciante.***

***Finalmente, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Clínica Belén S.A. por infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no brindó el servicio médico solicitado por la denunciante.***

***SANCIÓN: Clínica Belén S.A. 1 UIT***

Lima, 24 de marzo de 2014

## ANTECEDENTES

1. El 11 de mayo de 2012, la señora Rita De la Cruz Ojeda Escudero (en adelante, la señora Ojeda) denunció al médico Ricardo Manuel Lip Lichán[1] (en adelante, el señor Lip) y a Clínica Belén S.A.[2] (en adelante, Clínica Belén) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

[1] RUC: 10028200264. Domicilio Fiscal: Av. San Ramón 301 Int. 112 Urb. El Chipe, Piura.

[2] RUC: 20197599899. Domicilio Fiscal: Calle San Cristóbal 267 Urb. El Chipe Piura.



Lpderecho.pe

2. En su denuncia, la señora Ojeda señaló lo siguiente:

   (i) El 7 de mayo de 2012 solicitó una consulta con el señor Lip, médico ginecólogo de Clínica Belén, ante lo cual la secretaria de dicho establecimiento le indicó que con el seguro que tenía del Banco de la Nación recién había turno el 15 de mayo de 2012; no obstante, si pagaba al contado podía ser atendida al día siguiente;
   (ii) ante ello, decidió pagar al contado y programó su cita para el 8 de mayo de 2012 a las 8:00 p.m.;
   (iii) a las 7:45 p.m. de dicha fecha, se apersonó a Clínica Belén a fin de cancelar S/. 80,00 por concepto de consulta; sin embargo, la secretaria se negó a recibirle el dinero y tras hablar con el señor Lip, le informó que este no podía atenderla a pesar de haber separado un turno anticipadamente;
   (iv) se entrevistó con el gerente de Clínica Belén, quien le informó que por acuerdo de los directivos de la clínica solo se atendería a un trabajador del Banco de la Nación por mes;
   (v) todos los trabajadores del Banco de la Nación aportaban puntualmente al Fondo de Empleados del Banco a fin de que se les brinde un servicio médico de calidad en los establecimientos afiliados al mismo; y,
   (vi) debido a la negativa a su atención, registró un reclamo en el Libro de Reclamaciones de Clínica Belén.

3. En sus descargos, Clínica Belén y el señor Lip señalaron lo siguiente:

   (i) No era cierto que hubiesen informado a la señora Ojeda que por tener la calidad de asegurada del Banco de la Nación no podría ser atendida sino hasta el 15 de mayo de 2012, ni que solo atendían a un trabajador de dicha institución por mes;
   (ii) la denunciante tenía que acreditar el presunto trato desigual o discriminatorio, lo cual no hizo en el caso de autos;
   (iii) la señora Ojeda había separado un turno para el 8 de mayo de 2012 a las 5:30 p.m. sin cancelar dinero alguno; no obstante, no acudió puntualmente a su cita pues recién llegó a las 8:00 p.m.;
   (iv) el señor Lip solo atendió a 4 pacientes en dicha fecha suspendiendo sus citas a partir de las 7:30 p.m. debido a que tuvo un episodio de arritmia cardiaca e hipertensión arterial;
   (v) informó a la denunciante que podía ser atendida por otros médicos de la especialidad de ginecología, programándose una cita con el señor Daniel Valera Arrunátegui (en adelante, el señor Valera) ese mismo día; y,
   (vi) la señora Ojeda solo había denunciado la falta de atención del señor Lip, siendo que el extremo referido a la programación de una cita recién el 15 de mayo de 2012 por tener la calidad de trabajadora del Banco de

la Nación solo era un hecho mencionado en el reclamo registrado en su Libro de Reclamaciones, mas no en la denuncia presentada.

4. Mediante escrito del 13 de julio de 2012 la señora Ojeda afirmó que el 8 de mayo de 2012 fue atendida por otro especialista en ginecología de Clínica Belén.

5. Mediante Resolución 765-2012/INDECOPI-PIU del 11 de diciembre de 2012, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

   (i) Declaró fundada la denuncia contra Clínica Belén y el señor Lip por infracción de los artículos 1º.1 literal d), 18º, 19º y 38º del Código, en el extremo referido a la negativa a brindar el servicio ginecológico solicitado por la señora Ojeda;
   (ii) declaró infundada la denuncia contra Clínica Belén y el señor Lip por infracción de los artículos 1º.1 literal d), 18º, 19º y 38º del Código, en el extremo referido a la negativa a programar una cita a la brevedad para la señora Ojeda por contar con un seguro del Banco de la Nación; y,
   (iii) sancionó a cada uno de los denunciados con una multa de 10 UIT y los condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.

6. El 15 de enero de 2013, Clínica Belén y el señor Lip apelaron la Resolución 765-2012/INDECOPI-PIU alegando lo siguiente:

   (i) La Comisión no había tomado en cuenta al momento de resolver, lo indicado en los escritos presentados el 7 de agosto y 11 de noviembre de 2012;
   (ii) en dichos escritos señaló que correspondía al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio y solo superada dicha valla se invertiría la carga del prueba siendo el proveedor quien tendría que demostrar que el defecto no le era imputable;
   (iii) la señora Ojeda no aportó medio probatorio idóneo que determinara su responsabilidad, ni que la cita se había programado a las 8:00 p.m.;
   (iv) el listado de citas aportado demostraba que el horario programado para atender a la denunciante era las 5:30 p.m.;
   (v) el día 8 de mayo de 2012 el señor Lip solo atendió a 4 pacientes, suspendiendo sus demás citas, pues tuvo un cuadro de arritmia cardiaca, lo cual quedaba acreditado de los documentos médicos que se anexaban;
   (vi) no podían sancionarlos únicamente tomando en cuenta lo consignado por la denunciante en su Libro de Reclamaciones y su falta de pronunciamiento al respecto, puesto que la señora Ojeda solo manifestó

su malestar por la atención brindada, es decir, solo registró una queja y por tanto no debían emitir una respuesta sobre el particular;

(vii) la Comisión indicó que el listado de citas aportado no le generaba convicción por ser un documento de parte; no obstante, sí dio valor probatorio a la queja registrada por la denunciante;

(viii) la Comisión declaró fundada la denuncia en su contra en atención al contenido de la queja registrada por la señora Ojeda; sin embargo, al mismo tiempo señaló que la misma no le generaba convicción sobre la ocurrencia del segundo hecho infractor imputado, el cual finalmente fue declarado infundado;

(ix) Clínica Belén tomó acción inmediata ante la imposibilidad del señor Lip de brindar atención a sus pacientes. Así, derivó a la señora Ojeda con el médico Valera, lo cual quedó demostrado del recibo por honorarios adjuntado por la propia denunciante;

(x) la Comisión no motivó su pronunciamiento debidamente pues no explicó en qué consistiría la presunta discriminación realizada por los denunciados. Precisó que la autoridad administrativa debía realizar los actos de instrucción necesarios a fin de generar pruebas que esclarezcan más el hecho controvertido ante de decidir sancionar a un administrado; y,

(xi) cuestionaron la multa impuesta señalando que era excesiva y no respetaba los principios de proporcionalidad y razonabilidad. Agregaron que aun cuando se considere que hubo infracción, esta no tuvo consecuencias patrimoniales considerables, no se obtuvo ningún beneficio ni se causó perjuicio a la denunciante, ya que finalmente fue atendida por otro médico. Además, precisaron que no eran reincidentes y por lo tanto debía imponérseles una amonestación.

7. Cabe precisar que el extremo de la Resolución 765-2012/INDECOPI-PIU que declaró infundada la denuncia respecto a la negativa del señor Lip y Clínica Belén a programar una cita a la brevedad para la señora Ojeda por contar con un seguro del Banco de la Nación, no ha sido cuestionado por los administrados. Por lo tanto, el mismo ha quedado consentido y no será materia de análisis en la presente Resolución.

8. El 19 de junio de 2013 el señor Lip y Clínica Belén solicitaron el uso de la palabra para exponer sus argumentos de defensa.

9. El 2 de setiembre de 2013 el señor Lip reiteró lo señalado en su recurso de apelación y además indicó que si bien no contaba con algún certificado médico que acredite que el 8 de mayo de 2012 se sintió mal de salud, no existía norma que exija que cada vez que se presente un evento de esta naturaleza una persona tenga que ser tratada por un médico. Finalmente, agregó que si bien reconocía el valor de la prueba indiciaria, esta debía

sustentarse en pruebas idóneas que en conjunto generen convicción de la realización de la conducta infractora.

10. El 24 de marzo de 2014 se llevó a cabo una audiencia de informe oral la cual contó con la participación del representante de Clínica Belén.

## ANÁLISIS

Sobre la responsabilidad del señor Lip

11. La Comisión declaró fundada la denuncia presentada contra el señor Lip, al considerar que no brindó el servicio ginecológico solicitado por la señora Ojeda.

12. Sobre el particular, el artículo IV numeral 2 del Código considera como proveedores, a aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

13. Asimismo, el artículo IV numeral 4 del Código define lo que se entiende por "servicio", indicando que es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado; no obstante, precisa que no están incluidos como tal, los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia[3].

14. De la revisión de dichos artículos se desprende que las personas que en su calidad de dependientes brinden un determinado servicio en el mercado, no podrán ser consideradas como proveedores en los términos de Código y por lo tanto no podrán ser sancionados en el marco de un procedimiento administrativo de protección al consumidor.

15. El razonamiento antes expuesto, resulta acorde con lo establecido por el artículo 68º del Código, el cual desarrolla la responsabilidad por la prestación de servicios de salud:

---

[3] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones** Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(…)

**2. Proveedores.-** Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

(…)

**4. Servicio.-** Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

> *"68.1 El establecimiento de salud es responsable por las infracciones al presente Código generadas por el ejercicio negligente, imprudente o imperito de las actividades de los profesionales, de los técnicos o de los auxiliares que se desempeñen en el referido establecimiento, sin perjuicio de las responsabilidades que les correspondan a estos.*
> *68.2 El establecimiento de salud también es responsable por los actos de los profesionales que de manera independiente desarrollen sus actividades empleando la infraestructura o equipos del primero, salvo que el servicio haya sido ofrecido sin utilizar la imagen, reputación o marca del referido establecimiento y esa independencia haya sido informada previa y expresamente al consumidor; sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 68.1. La responsabilidad del establecimiento de salud conforme a esta norma es solidaria."*
>
> (Subrayado agregado)

16. En efecto, de una lectura de dicho artículo puede concluirse lo siguiente:

    (i) Si el servicio inidóneo es brindado por profesionales que se desempeñan en calidad de dependientes del establecimiento de salud, dicho establecimiento es el responsable por las infracciones al Código que dicho ejercicio imprudente o negligente represente, al margen de las responsabilidades (penales o civiles) que los profesionales puedan tener; y,
    (ii) si el servicio inidóneo es brindado por profesionales que ejercen sus actividades de manera independiente y el establecimiento de salud no ha informado esa independencia a los consumidores, tanto el profesional como el centro de salud serán responsables de manera solidaria por las infracciones al Código.

17. Como se observa, solo cuando los profesionales, técnicos o auxiliares médicos desarrollen sus actividades de manera independiente, responderán junto con el establecimiento de salud de forma solidaria por las infracciones al Código, por el contrario cuando estos brinden sus servicios bajo la calidad de dependientes, únicamente podrá evaluarse su responsabilidad en otros ámbitos, es decir en la vía civil o penal[4].

[4] Cabe precisar, que antes de la entrada en vigencia del Código, el Decreto Legislativo 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor, establecía una excepción respecto a la responsabilidad de los dependientes en el marco de los servicios médicos. Así, el artículo 23º de dicha norma disponía expresamente que los establecimientos de salud eran solidariamente responsables por las infracciones generadas por el ejercicio negligente, imprudente o imperito de las actividades de los profesionales, de los técnicos o de los auxiliares que se desempeñen en el referido establecimiento. Ello, sin establecer distinción alguna respecto a la vocación con la que el médico prestó los servicios médicos, ya sea bajo una relación de dependencia con el establecimiento o como profesional independiente.
Atendiendo a dicha norma, la Sala estableció en anteriores oportunidades que sí existía una relación de consumo entre un paciente y su médico tratante y como tal, los usuarios de esta clase de servicios podían presentar

18. En ese sentido, el Código es claro en diferenciar las responsabilidades por la prestación de servicios de salud, disponiendo que el médico sólo será responsable en los casos donde ejerza su actividad profesional de modo independiente.

19. De los hechos expuestos por la señora Ojeda sobre la separación de una cita con el médico denunciado, así como del contrato de prestación de servicios entre el Fondo de Empleados del Banco de la Nación con Clínica Belén[5], en donde se establece que dicha institución es la que brinda las atenciones a los miembros del fondo, puede apreciarse que el señor Lip era dependiente de la clínica denunciada. Además, de acuerdo a la información registrada por la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud – SUNASA, dicho médico incluso es el representante legal de la mencionada clínica[6].

20. Teniendo en cuenta la calidad de dependiente del señor Lip, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia en su contra y, reformándola, se declara improcedente la misma. Ello, sin perjuicio de las responsabilidades que le pudieran ser atribuidas en otros ámbitos como el penal o civil.

21. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la sanción impuesta al señor Lip.

<u>Sobre el trato desigual brindado a la señora Ojeda</u>

22. El artículo 1º.1 literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole[7]. Por su parte, el artículo 38º de dicho cuerpo legal[8]

---

denuncias contra aquel profesional que incurre en conductas indebidas durante el ejercicio de su actividad dentro de un establecimiento de salud.

5 Ver foja 40 del expediente.

6 http://www.sunasa.gob.pe/agentes/formatoEV.asp

7 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**. **Artículo 1º.- Derechos de los consumidores**
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(…)
d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
(…)

8 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**. **Artículo 38º.- Prohibición de discriminación de consumidores**
38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

23. El cumplimiento de estos deberes busca proteger el interés de los consumidores en que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin exclusiones o selecciones de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo de los proveedores, lo que es particularmente relevante tratándose de establecimientos abiertos al público.

24. Respecto a la carga de la prueba, el artículo 38º del Código establece que el consumidor solo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a las circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se exonere de responsabilidad.

25. En efecto, dentro del análisis de la infracción a los artículos mencionados, el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato desigual. Sólo superada esta valla, en un segundo momento, la Administración invertirá la carga de la prueba y exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual.

26. Cabe resaltar que en tanto los denunciantes de una infracción a los artículos 1º.1 literal d) y 38º del Código no acrediten un trato desigual respecto de otros consumidores que acceden o disfrutan del servicio en las mismas condiciones, no se configurará ninguno de los supuestos previstos y sancionados por el citado artículo; sin embargo, ello no implicará necesariamente la ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor. En dicho supuesto, en la medida que se deduzca de la denuncia y se haya realizado la respectiva imputación de cargos, se deberá evaluar si se ha infringido alguno de los demás tipos contemplados por el Código, que no requiera de una afectación individual respecto de terceros sino simplemente una afectación individual como por ejemplo la defraudación de

---

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

una expectativa generada, en el marco de los artículos 18º y 19º del Código que desarrollan el deber de idoneidad a cargo de los proveedores.

27. En el presente caso, la señora Ojeda denunció a Clínica Belén por infracción de los artículos 1º.1 literal d) y 38º del Código pues pese a haber programado una cita anticipadamente con uno de sus médicos, este finalmente no la atendió. Agregó que se entrevistó con el gerente de Clínica Belén, quien le informó que por acuerdo de los directivos solo se atendería a un trabajador del Banco de la Nación por mes.
28. Como se observa, la señora Ojeda ha alegado que su condición de trabajadora del Banco de la Nación sería la razón de la negativa de la denunciada a brindarle atención médica.

29. No obstante, este Colegiado no aprecia que existan indicios de que usuarios en la misma situación de la denunciante hayan sido atendidos por el médico de Clínica Belén. En efecto, no hay pruebas de que posteriormente a la suspensión del servicio aceptada por la denunciada, se hayan atendido a otras personas con excepción de la señora Ojeda, ni que la causa de dicha falta de prestación del servicio haya sido su condición de trabajadora del Banco de la Nación.

30. En atención a las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia de la señora Ojeda contra Clínica Belén por infracción de los artículos 1º.1 literal d) y 38º del Código y, reformándola, se declara infundada la misma.

<u>Sobre el deber de idoneidad</u>

31. El artículo 18º del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe[9].

32. Por su parte, el artículo 19º del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado[10]. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen

---

9 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**. **Artículo 18º.- 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 19º.- 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, 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.

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.

33. Dentro de estos alcances, el consumidor tiene la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio y, una vez acreditado, dicha carga probatoria se invierte sobre el proveedor, quien debe demostrar que no es responsable por el referido defecto.

34. Acorde con los hechos expuestos, en el presente caso debe determinarse si Clínica Belén vulneró los artículos 18º y 19º del Código, al no haber brindado atención a la señora Ojeda con el médico Lip, pese a que esta programó una cita anticipadamente con dicho profesional.

35. En su defensa, Clínica Belén ha señalado que la cita de la señora Ojeda era a las 5:30 p.m.; sin embargo, esta llegó recién a las 8:00 p.m., lo cual quedaba acreditado del listado de citas presentado. Agregó que el médico tratante únicamente atendió sus cuatro primeras citas y canceló todas las demás a partir de las 7:30 p.m., pues tuvo un cuadro de arritmia cardiaca. La denunciada manifestó además que no podía ser sancionada únicamente tomando en cuenta lo consignado por la denunciante en su Libro de Reclamaciones y que si no brindó respuesta alguna sobre el particular, era porque la señora Ojeda solo registró una queja por el servicio brindado, no un reclamo. Finalmente, indicó que tomó acción inmediata ante la imposibilidad del señor Lip de brindar atención a sus pacientes, pues derivó a la señora Ojeda con el médico Valera, lo cual quedó demostrado del recibo por honorarios adjuntado por la propia denunciante.

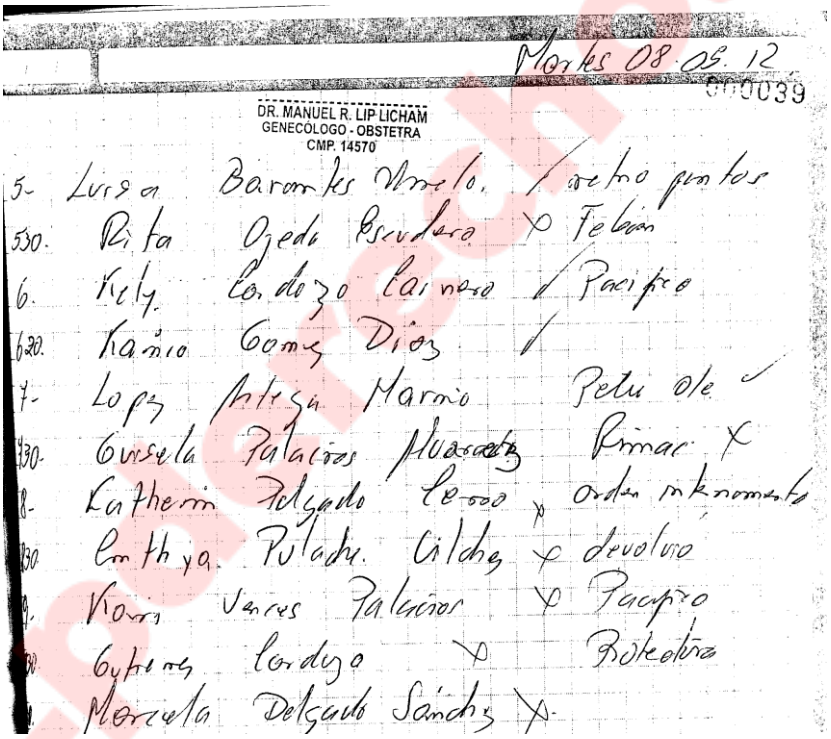
36. Sobre el particular, resulta un hecho no controvertido que la señora Ojeda programó su cita para el 8 de mayo de 2012 con un día de anticipación con el señor Lip y que finalmente no se le brindó atención médica con el profesional solicitado. En ese sentido, ha quedado acreditado el defecto alegado correspondiendo a Clínica Belén que la falta de atención se debió a una causa no imputable a su empresa.

37. Ahora bien, respecto a la llegada tardía de la denunciante a su cita, se precisa que existe una controversia respecto de la hora fijada para la misma, pues por un lado obra en el expediente el listado de las citas médicas del señor Lip en el cual se aprecia que el horario programado para la señora Ojeda sería las 5:30 p.m.[11] y por otro lado, existe un registro en el Libro de

[11] Ver foja 39 del expediente.

Reclamaciones de Clínica Belén del 8 de mayo de 2012[12], en donde la denunciante señala que su cita era a las 8:00 p.m.

38. A criterio de este Colegiado, Clínica Belén no ha acreditado de modo fehaciente que la cita de la señora Ojeda haya sido programada a las 5:30 p.m., pues no presentó medios probatorios que permitan verificar su procedimiento de registro citas (como por ejemplo la copia de las diversas programaciones efectuadas durante un determinado periodo de tiempo), sino únicamente adjuntó la copia de una hoja que contendría las citas programadas para el 8 de mayo de 2012. De la revisión de dicho folio se observa que este cuenta únicamente con un sello del señor Lip, es decir, no contiene alguna formalidad que la respalde como documento emitido por la clínica denunciada para la programación de las citas de sus usuarios:


Martes 08.05.12
000039
DR. MANUEL R. LIP LICHAM
GENECOLOGO - OBSTETRA
CMP. 14570

5- Luisa Barrantes Morelo. / cetro puntos
5.30. Rita Ojeda Escudero X Fetalón
6. Kely Cordozo Carnero / Pacífico
6.20. Ramón Gomez Dios /
7- Lopez Arteza Marvio Petu ole ✓
7.30. Gusela Palacios Huaccachi Primac X
8- Katherin Delgado Cerro X orden internamiento
8.30 Cinthya. Polado. Cilchez X devolvio
9. Viviri Vanes Palacios X Pacífico
9.30. Gytrens Cordoya X Ginecología
10. Marcela Delgado Sánchez X.

39. Clínica Belén también presentó la declaración jurada de la señora Shirley Macalupú Alcedo, sin precisar si la misma tenía calidad de trabajadora o no, en la cual esta indica que la cita de la señora Ojeda estaba programada para las 5:30 p.m.; no obstante, dicho documento constituye solo una declaración de parte que no genera convicción en esta Sala sobre la hora en que se había fijado la cita de la denunciante.

[12] Ver foja 8 del expediente.

40. Cabe precisar además, que la denunciante registró su malestar por los hechos acontecidos en el Libro de Reclamaciones de Clínica Belén consignado que su cita era a las 8:00 p.m.; no obstante, pese a que del contenido de dicho registro se aprecia que la señora Ojeda se encontraba reclamando por la falta de atención médica y por tanto, la denunciada tenía la obligación de brindar una respuesta sobre el particular en un plazo máximo de 30 días[13], Clínica Belén no atendió dicho reclamo ni presentó ninguna observación a lo manifestado por la denunciante en el formato denominado "acciones tomadas por el proveedor", lo cual constituye un indicio a favor de lo alegado por la señora Ojeda.

41. Por otro lado, Clínica Belén tampoco ha demostrado que el 8 de mayo de 2012 el señor Lip haya sufrido un episodio de arritmia cardiaca que le imposibilitó seguir brindado atención médica, pues los documentos presentados solo dan cuenta de que dicho médico tiene problemas de salud cardiacos, pero no que tuvo una crisis el día de la cita de la señora Ojeda[14].

42. Debe indicarse que si bien el señor Lip no tenía la obligación de acudir a algún médico en el momento en que presentó un problema en su salud, ello no enerva la responsabilidad de Clínica Belén, en su calidad de proveedor, de aportar los medios probatorios necesarios que acrediten que la causa de la suspensión del servicio médico no era imputable a su institución.

43. Asimismo, respecto a que la señora Ojeda fue atendida por otro médico de Clínica Belén, debe indicarse que la expectativa de la denunciante era ser atendida por el médico que escogió de forma oportuna, es decir, el señor Lip. Por tanto, dicha expectativa se vio defraudada al denegársele la atención con el referido especialista sin mediar causa justificada alguna que exonere de responsabilidad a Clínica Belén.

44. Finamente, Clínica Belén alegó que la Comisión no había tomado en cuenta al momento de resolver los escritos presentados el 7 de agosto y 11 de noviembre de 2012, en los cuales señaló que correspondía al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio y solo superada dicha valla el proveedor sería quien tendría que demostrar que el defecto no

---

[13] **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DE LIBRO DE RECLAMACIONES. Artículo 6º. Responsabilidad del proveedor.-** El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.
No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

[14] Ver foja 420-430 del expediente.

le era imputable. No obstante, dicha regla de la carga probatoria sí fue tomada en cuenta por la Comisión pues consideró que el defecto denunciado, esto es, la falta de atención médica, estaba acreditado y reconocido por ambas partes, siendo Clínica Belén la responsable de probar que dicha falta de servicio no le era imputable, lo cual no hizo.

45. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Clínica Belén por infracción de los artículos 18º y 19º del Código, al haberse acreditado que no brindó el servicio médico solicitado por la señora Ojeda.

Sobre la graduación de la sanción

46. El artículo 112º del Código establece que la imposición y graduación de la multa será determinada atendiendo al beneficio ilícito esperado u obtenido, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar[15].

47. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de un administrado, adecuando su conducta al cumplimiento de determinadas normas. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por la comisión de las infracciones. Por ello, el artículo 230º de la Ley del Procedimiento Administrativo General[16], al desarrollar el principio de razonabilidad, estipula

---

15 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi 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.
Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular. (…)

16 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.-** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

que 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. De lo contrario, se propiciaría la realización de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión.

48. En el presente caso, la Comisión impuso a Clínica Belén una multa de 10 UIT por haber denegado injustificadamente la atención médica solicitada por la señora Ojeda.

49. En su apelación, Clínica Belén cuestionó la multa impuesta señalando que era excesiva y no respetaba los principios de proporcionalidad y razonabilidad. Agregó que aun cuando se considere que hubo infracción, esta no tuvo consecuencias patrimoniales considerables, no se obtuvo ningún beneficio y tampoco se causó perjuicio a la denunciante, ya que finalmente fue atendida por otro médico. Además, precisó que no era reincidente y por lo tanto debía imponérseles una amonestación.

50. Sobre el particular, la Comisión al momento de graduar la multa consideró que si bien no podía determinarse que la denunciada haya obtenido un beneficio ilícito producto de la conducta infractora, precisó que sí se causó un daño a la señora Ojeda referido a no haber sido atendida por el médico con el cual separó una cita con anticipación. Además, señaló que la infracción generaba efectos negativos en el mercado pues los usuarios podrían considerar usual la negativa de los centros de salud a brindarles sus servicios sin justificación alguna

51. Además, se precisa que la falta de reincidencia de un proveedor no constituye una circunstancia atenuante al momento de graduar la sanción, por el contrario, la comisión reiterada de una infracción está prevista como circunstancia agravante por el artículo 112º del Código.

52. Sin perjuicio de lo expuesto, en el presente caso debe efectuarse una nueva graduación de la sanción pues las imputaciones referidas al trato desigual que habría sufrido la denunciante han sido revocadas y declaradas infundadas en esta instancia. En ese sentido, la determinación de la sanción

---

**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 deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observarlos siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:
a) La gravedad del daño al interés público y lo bien jurídico protegido;
b) El perjuicio económico causado;
c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
d) Las circunstancias de la comisión de la infracción
e) El beneficio ¡legalmente obtenido; y
f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.
(…)

se realizará tomando en cuenta únicamente la vulneración al deber de idoneidad previsto en el Código.

53. En ese contexto, esta Sala considera que si bien Clínica Belén generó un perjuicio a la denunciante, lo cierto es que este no resultaba de una magnitud considerable que justifique la cuantía de la multa impuesta por Comisión. En efecto, no se evidencia en el caso de autos algún defecto en la consulta realizada por el otro profesional del establecimiento denunciado que haya afectado la salud de la paciente.

54. Teniendo en cuenta que al momento de graduar la sanción la autoridad administrativa debe evaluar las circunstancias particulares del caso en concreto, priorizando el daño que en efecto causó la infracción, este Colegiado considera que la sanción que resulta razonable y proporcional a la infracción cometida es 1 UIT.
55. Por las consideraciones precedentes, corresponde revocar la resolución apelada en el extremo que sancionó a Clínica Belén con una multa de 10 UIT y, reformándola se le sanciona con 1 UIT.

<u>Sobre las costas y costos del procedimiento</u>

56. En la medida que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, más allá de la alegada ausencia de infracción desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º de la Ley del Procedimiento Administrativo General[17]. Por tanto, corresponde confirmar dicho extremo de la resolución apelada

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 765-2012/INDECOPI-PIU del 11 de diciembre de 2012, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró fundada la denuncia de la señora Rita De la Cruz Ojeda Escudero contra el señor Ricardo Manuel Lip Lichán, por infracción de los artículos 1º.1 literal d), 18°, 19° y 38º del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara improcedente la misma, en tanto brindó el servicio

[17] **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del Acto Administrativo.-**
(…)
6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (…)

médico en su calidad de dependiente de Clínica Belén S.A.. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la sanción impuesta al señor Ricardo Manuel Lip Lichán.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 765-2012/INDECOPI-PIU en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Clínica Belén S.A. por infracción de los artículos 1º.1 literal d) y 38º del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara infundada la misma, toda vez que no ha quedado acreditado el presunto trato desigual sufrido por la denunciante.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 765-2012/INDECOPI-PIU en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Clínica Belén S.A. por infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no brindó el servicio médico solicitado por la señora Rita De la Cruz Ojeda Escudero.

**CUARTO:** Revocar la Resolución 765-2012/INDECOPI-PIU en el extremo que sancionó a Clínica Belén S.A. con una multa de 10 UIT y, reformándola, se la sanciona con 1 UIT.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 765-2012/INDECOPI-PIU en el extremo que condenó a Clínica Belén S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento incurridos por la denunciante.

***Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Ana Asunción Ampuero Miranda, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.***

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**
**Vicepresidente**

Lpderecho.pe