



RESOLUCIÓN FINAL N° 0163-2022/CC2

DENUNCIANTE : GERALDIN CRISTINA CADILLO JARA
(LA SEÑORA CADILLO)
DENUNCIADO : VETERINARIA MIRAFLORES S.A.C.
(LA VETERINARIA)
MATERIAS : IMPROCEDENCIA POR FALTA DE COMPETENCIA
DEBER DE IDONEIDAD
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES VETERINARIAS

Lima, 27 de enero de 2022

ANTECEDENTES

1. El 26 de marzo de 2021, la señora Cadillo denunció a la Veterinaria¹, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución N° 1 del 20 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, conforme a lo siguiente:

***"PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 26 de marzo de 2021, presentada por la señora Geraldin Cristina Cadillo Jara contra Veterinaria Miraflores S.A.C., por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de acuerdo a lo siguiente:*

- (i) No habría entregado a la denunciante el comprobante de pago por la consulta del 11 de febrero de 2021.
- (ii) No habría colocado en los resultados de los exámenes realizados a la mascota de la denunciante el sello y/o firma, así como la colegiatura de quien los habría realizado.

3. El 8 de junio de 2021, la Veterinaria presentó sus descargos.
4. Mediante Resolución N° 2 del 17 de setiembre de 2021, la Secretaría Técnica, decidió, ampliar la imputación de cargos, conforme lo siguiente:

***"PRIMERO:** Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 1 del 20 de mayo de 2021, corresponde ampliar la imputación de cargos realizada contra Veterinaria Miraflores S.A.C., por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*

- (i) No habría efectuado un diagnóstico médico, pese a que realizó exámenes médicos a la mascota de la señora Cadillo;
- (ii) Habría recetado medicamentos y vitaminas cuando ello no ameritaba, en tanto no habría tenido insuficiencia renal.

5. Pese a estar correctamente notificada con la Resolución N° 2, la Veterinaria no

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20519206944.

² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

presentó descargos.

6. Mediante el Informe Final de Instrucción del 1 de junio de 2021, la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones respecto a la responsabilidad de la Veterinaria por la presunta comisión de infracciones al Código, así como las sanciones propuestas:

Extremo	Sentido	Sanción recomendada
<i>"Por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría entregado a la denunciante el comprobante de pago por la consulta del 11 de febrero de 2021."</i>	La Secretaría Técnica recomienda que se declare IMPROCEDENTE POR FALTA DE COMPETENCIA el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 18 y 19 del Código.	No corresponde
<i>"Por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría colocado en los resultados de los exámenes realizados a la mascota de la denunciante el sello y/o firma, así como la colegiatura de quien los habría realizado."</i>	La Secretaría Técnica recomienda que se declare FUNDADO el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 18 y 19 del Código.	0,27 UIT
<i>"Por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría efectuado un diagnóstico médico, pese a que realizó exámenes médicos a la mascota de la señora Cadillo."</i>	La Secretaría Técnica recomienda que se declare FUNDADO el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 18 y 19 del Código.	Amonestación
<i>"Por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría recetado medicamentos y vitaminas cuando ello no ameritaba, en tanto no habría tenido insuficiencia renal."</i>	La Secretaría Técnica recomienda que se declare FUNDADO el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 1, numeral 1.1 literal b) del Código.	0,5 UIT
TOTAL		0,77 UIT

7. El 18 de noviembre de 2021, la Veterinaria presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
8. La señora Cadillo no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción, pese a que le fue notificado el 11 de noviembre de 2021.
9. El 20 de enero de 2022, la señora Cadillo presentó un escrito a través del cual solicitó el uso de la palabra.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre la improcedencia parcial por falta de competencia

10. Conforme se señala en el punto 2, mediante Resolución N° 2 del 20 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Cadillo e imputó contra la Veterinaria conductas infractoras, entre las cuales se encuentra la siguiente:

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 26 de marzo de 2021, presentada por la señora

Geraldin Cristina Cadillo Jara contra Veterinaria Miraflores S.A.C., por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de acuerdo a lo siguiente:

(i) *No habría entregado a la denunciante el comprobante de pago por la consulta del 11 de febrero de 2021(...)*

11. Al respecto, el artículo 3 de la Ley Marco de Comprobantes de Pago, aprobado por Decreto Ley N° 25632 (en adelante, la Ley Marco de Comprobantes de Pago), establece a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (en adelante, SUNAT) la obligación de señalar la oportunidad de entrega de los comprobantes de pago.
12. En esa línea, el artículo 6 de la Resolución de Superintendencia N° 007-99- SUNAT, que aprobó el Reglamento de Comprobantes de Pago, indica que están obligados a emitir comprobantes de pago todas las personas naturales o jurídicas, sociedades conyugales, sucesiones indivisas, sociedades de hecho u otros entes colectivos que realicen transferencias de bienes a título gratuito u oneroso.
13. Por su parte, los numerales 1) y 2) del artículo 174 del Código Tributario establecen que constituirán infracciones el no emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a estos, distintos de la guía de remisión, así como emitir y/u otorgar documentos que no reúnan los requisitos y características para ser considerados como comprobantes de pago o como documentos complementarios a los mismos, distintos a la guía de remisión.
14. En el presente caso, la denunciante señaló que con fecha 11 de febrero de 2021, acudió al establecimiento de la Veterinaria para atender a su perro bulldog francés de nombre Apolo; sin embargo, pese a que pago S/ 120,00 por el servicio brindado, no recibió la boleta de venta por el monto efectuado.
15. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Veterinaria requirió que se declare improcedente el presente extremo de la denuncia.
16. Conforme a la normativa antes expuesta, se concluye que la competencia para sancionar las infracciones relacionadas a la emisión de comprobantes de pago ha sido asignada por Ley a la SUNAT.
17. Por lo expuesto, dado que la fiscalización de la obligación de entregar comprobantes de pago a favor del usuario (consumidor) como consecuencia de la adquisición de un producto o servicio corresponde a otro organismo distinto del Indecopi como es la SUNAT, en ese sentido corresponde declarar **improcedente** el presente extremo de la denuncia y remitir copia de la denuncia a dicha entidad.

Sobre la solicitud de uso de la palabra presentada por la denunciante

18. Mediante escrito del 20 de enero de 2022, la denunciante solicitó el uso de la palabra.
19. Al respecto, el artículo 16 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, establece que constituye una facultad discrecional de las Comisiones del Indecopi, el convocar a audiencias de informe oral de oficio o previa

solicitud de pedido de parte, en cuyo caso, puede concederla o denegarla de manera fundamentada³.

20. De acuerdo con el desarrollo jurisprudencial nacional⁴, la pertinencia de una diligencia de informe oral depende de los elementos de juicio con el que cuente la Autoridad Resolutiva, y del ejercicio de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, dado que si esta tiene plena convicción de lo que resolverá, de acuerdo a los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra.
21. En el presente caso, durante el transcurso del procedimiento, la denunciante ha tenido la oportunidad de presentar de manera escrita los argumentos que sustenten su defensa, así como los medios probatorios que respalden dichos argumentos.
22. Por lo antes expuesto, esta Comisión no advierte la necesidad de concederle a la denunciante el uso de la palabra; por lo que, corresponde denegar dicho pedido.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

23. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
24. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

Sobre los exámenes realizados a la mascota de la denunciante

25. En el presente caso, la señora Cadillo denunció que la Veterinaria no colocó en los resultados de los exámenes realizados de su mascota el sello y/o firma, ni la colegiatura de quien los habría realizado.
26. El denunciado no presentó descargos respecto a este extremo de la denuncia.

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.-

16.1.- Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

⁴ Sentencia de fecha 10 de abril de 2006, emitida por la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, en el Expediente de Apelación N° 356-2005-Piura, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, en la que se afirmó lo siguiente: *“se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada el INDECOPI el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante.”*

El Tribunal Constitucional, en la Sentencia del 29 de agosto de 2006, emitida en el proceso de amparo signado bajo el Expediente N° 3075-2006-PA/TC, ha señalado, en calidad de precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado, sino que este procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.

27. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo de la denuncia, toda vez que de los exámenes médicos realizados a la mascota de la denunciante, no se advierte que en estos se colocaran los datos completos del médico veterinario que atendió a la mascota de la denunciante, su número de colegiatura ni su profesión, los cuales además no fueron suscritos por el profesional que los emitió.
28. Obra en el expediente, copia de los siguientes medios probatorios:
- (i) Documento denominado "Hemograma de Schilling", sin firma y sello del profesional a cargo:

Miraflores VETERINARIA

Av. Del Ejército 391
Santa Cruz - Miraflores
www.vetmiraflores.com
veterinarianiraflores@hotmail.com
informes@vetmiraflores.com
Teléfonos: 222-1478 - 736-4901 - 981 198 545
Teléfono Emergencia : 998 339 839

Dueño : GERALDIN CADILLO
Nombre : APOLO
Especie : CANINO
Raza : BULLDOG FRANCES
Sexo : MACHO
Edad : 18/09/2018

Ficha :
Fecha : 22/02/2021

Indicaciones : DR. JORGE M. MATTIA SILVA

Muestra : SANGRE

HEMOGRAMA DE SCHILLING

		VALORES NORMALES	
		Caninos	
Eritrocitos :	8,000,000 (millones / ul)		5.5 - 8.5
Hemoglobina :	18.80 (g / dl)		12 g% - 18 g%
Hematocrito :	53 (vol %)		37 - 55
Reticulocitos :	(%)		
Eritrosedimentación :	(mm / 60 min)		
Leucocitos :	10,700 (por ul)		8,000 - 16,200

VALORES RELATIVOS		VALORES ABSOLUTOS	
		Caninos	
Juveniles :	0% (0 - 3)	0	0%
Abastados :	5% (0 - 3)	535	(0 - 540)
Segmentados :	71% (60 - 77)	7,597	(3,600 - 13,860)
Eosinófilos :	3% (2 - 10)	321	(120 - 1,800)
Basófilos :	0% (0 - 10)	0	0
Monocitos :	0% (3 - 10)	0	(180 - 1,800)
Linfocitos :	21% (12 - 30)	2,247	(720 - 5,400)

Plaquetas: 244,000 /mm³ 200,000 - 500,000

- (ii) Documento denominado "Bioquímica" de fecha 22 de febrero de 2021, sin firma y sello del profesional a cargo donde se indican los siguientes valores:
Urea: 60 / Bun: 30 / Creatinina: 1.94:

Av. Del Ejército 394
Santa Cruz - Miraflores
www.vetmiraflores.com
veterinariamiraflores@hotmail.com
informes@vetmiraflores.com
Teléfonos: 222-1478 - 736-4901 - 98 119*8345
Teléfono Emergencia: 99 833*9839

Miraflores
VETERINARIA

Dueño : GERALDIN CADILLO
Nombre : APOLO
Especie : CANINO
Raza : BULLDOG FRANCES
Sexo : MACHO
Edad : 18/09/2018

Ficha :
Fecha : 22/02/2021

Indicaciones : DR. JORGE M. MATTA SILVA

Muestra : SANGRE

BIOQUIMICA

			Valores Normales
Perfil Renal			
Urea :	60 mg/dl	(10-56 mg %)	
Bun :	30 mg/dl	(10-28 mg %)	
Creatinina :	1.94 mg/dl	(0.5-1.5 mg %)	
Perfil Hepático			
TGO :	98 u/l	(8-35 U/L)	
TGP :	120 u/l	(hasta 40 u/l)	
Fosf. Alcalina :	263 u/l	(20-270 U/L)	
Gammaglut. :	4 u/l	(1-6 u/l)	
Perfil Pancreático			
Amilasa :	65 u/l	(28-100 u/l)	
Lípasa :	22 u/l	(hasta 60 u/l)	
Glucosa :	80 mg/dl	(65-118 mg %)	
Proteínas			
Colesterol :	77 mg/dl	Hasta 200 mg/dl	
Triglicéridos :	62 mg/dl	Hasta 200 mg/dl	

- (iii) Documento denominado "Bioquímica" de fecha 6 de marzo de 2021, sin firma y sello del profesional a cargo donde se indican los siguientes valores: Urea: 82 / Bun: 41 / Creatinina: 2.56:



Av. Del Ejército 391
Santa Cruz - Miraflores
www.vetmiraflores.com
veterinariamiraflores@hotmail.com
informes@vetmiraflores.com
Teléfonos: 222-1478 - 736-4901 - 98 119*8545
Teléfono Emergencia : 99 833*9839

Dueño : GERALDIN CADILLO
Nombre : APOLO
Especie : CANINO
Raza : BULLDOG FRANCES
Sexo : MACHO
Edad : 18/09/2018

Ficha :
Fecha : 6/03/2021

Indicaciones : **DR. JORGE M. MATA SILVA**

Muestra : SANGRE

BIOQUIMICA

				Valores Normales
Perfil Renal			Canino	Felino
Urea :	82	mg/dl	(10-56 mg %)	(10-56 mg%)
Bun :	41	mg/dl	(10-28 mg %)	(15.4-31.2 mg%)
Creatinina:	2.56	mg/dl	(0.5-1.5 mg %)	(0.50-1.90 mg%)
Perfil Hepático				
TGO :	0	u/l	(8-35 U/L)	(8-35 U/L)
TGP :	0	u/l	(hasta 40 u/l)	(hasta 40 u/l)
Fosf. Alcalina :	0	u/l	(20-270 U/L)	(20-270 U/L)
Gammaglut. :	0	u/l	(1 - 6 u/l)	(1 - 3 u/l)
Perfil Pancreático				
Amilasa :	0	u/l	(28-100 u/l)	(28-100 u/l)
Lipasa :	0	u/l	(hasta 60 u/l)	(hasta 60 u/l)
Glucosa	0	mg/dl	(65-118 mg %)	(70-100 mg %)
Proteínas				
Colesterol	0	mg/dl	Hasta 200 mg/dl	Hasta 200 mg/dl
Triglicéridos	0	mg/dl	Hasta 200 mg/dl	Hasta 200 mg/dl

29. De la revisión de los medios probatorios, se verifica que la Veterinaria practicó distintos exámenes a la mascota (de nombre "Apolo") de la denunciante, en los cuales se verifica lo siguiente:

Examen	Fecha	Nombre de quien emitió el examen	Firma	Sello	N° de Colegiatura
"Hemograma de Schilling"	22.02.21	Únicamente se consignó "Indicaciones: Dr. Jorge M. Mata Silva"	No	No	No
"Bioquímica"	22.02.21	Únicamente se consignó "Indicaciones: Dr. Jorge M. Mata Silva"	No	No	No
"Bioquímica"	06.03.21	Únicamente se consignó "Indicaciones: Dr. Jorge M. Mata Silva"	No	No	No

30. Al respecto, el artículo 36 del Código Deontológico del Colegio Médico Veterinario del Perú, establece lo siguiente:

Artículo 36.- No es ético para el Médico Veterinario prescribir tratamiento u otro procedimiento sin haber realizado previamente un examen directo del paciente. Sus prescripciones tendrán base científica y en las recetas debe figurar sólo su nombre, títulos profesionales, número de colegiatura, dirección y teléfono. No se consignará datos de su currículum. (el subrayado es nuestro)

31. Asimismo, el artículo 69 del del Código Deontológico del Colegio Médico Veterinario del Perú, establece lo siguiente:

*“Artículo 69°.- Todo certificado, informe o **documento análogo debe ser autenticado por la firma del Médico Veterinario sobre su sello, el cual deberá imprimir su nombre, apellidos y su número de colegiatura.** Cuando deba tener carácter oficial, el lugar y fecha de expedición indicarán, respectivamente, el CMV Departamental donde está registrado el Médico Veterinario y la condición de activo (hábil) del profesional, en caso contrario serán nulos, sin perjuicio de la falta y responsabilidad asumida.”*

32. En atención a los citados artículos del Código Deontológico del Colegio Médico Veterinario del Perú, un consumidor de los servicios médicos veterinarios esperaría que los proveedores de estos servicios emitan recetas o exámenes médicos en los que se identifique al profesional a cargo con su nombre, título profesional, número de colegiatura, dirección y teléfono, además de que este suscriba dicho documento.
33. Sin embargo, de los exámenes médicos realizados a la mascota de la denunciante, se advierte que en estos no se indicó los datos completos del médico veterinario que atendió a la mascota de la denunciante, en tanto no se colocó su número de colegiatura ni su profesión, además que no fueron suscritos por el referido profesional.
34. En ese sentido, al haberse verificado que la Veterinaria no cumplió con colocar en los resultados de los exámenes realizados a la mascota de la denunciante el sello y/o firma, ni la colegiatura de quien los realizó, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre el diagnóstico médico

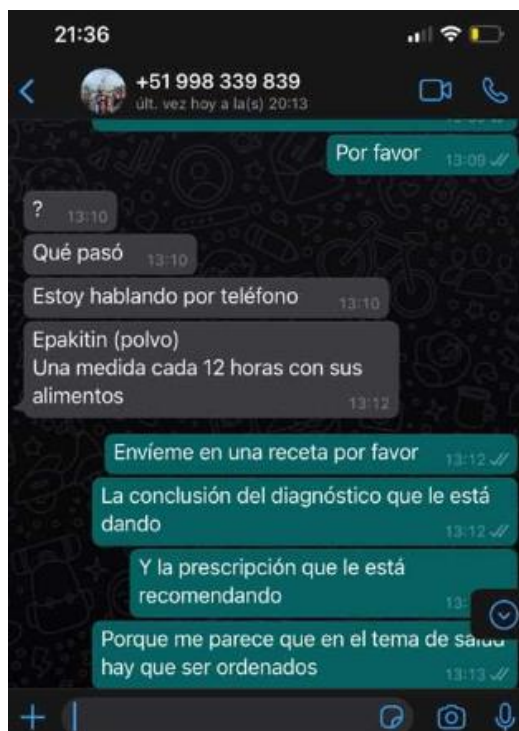
35. La señora Cadillo denunció que la Veterinaria no efectuó un diagnóstico médico a su mascota, pese a que le realizó exámenes médicos.
36. En sus descargos, la Veterinaria señaló que se realizaron los exámenes de laboratorio correspondientes, arrojando en sus resultados, la elevación de valores de la creatinina, ante lo cual, entregó a la denunciante sus recomendaciones en físico y también por WhatsApp.
37. En su Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado dicho extremo de la denuncia, toda vez que aun cuando la Veterinaria realizó diversos exámenes a la mascota de la denunciante y le prescribió medicación, omitió informar en la receta expedida, y/o en otro documento, de forma apropiada, el diagnóstico de su mascota.
38. Obra en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
- (i) Imagen de una conversación de WhatsApp del 6 de marzo de 2021, donde se advierte la solicitud de la denunciante de los resultados de su mascota, de un diagnóstico médico, y la prescripción del medicamento “Epatikin”:



Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 366-2021/CC2





- (ii) Documento denominado “Bioquímica” de fecha 6 de marzo de 2021, sin firma y sello del profesional a cargo donde se indican los siguientes valores: Urea: 82 / Bun: 41 / Creatinina: 2.56:

Av. Del Ejercito 391
Santa Cruz - Miraflores
www.vetmiraflores.com
veterinariamiraflores@hotmail.com
informes@vetmiraflores.com
Teléfonos: 222-1478 - 736-4901 - 98 119*8545
Teléfono Emergencia : 99 833*9839

Dueño :	GERALDIN CADILLO			Ficha :	
Nombre :	APOLO			Fecha :	6/03/2021
Especie :	CANINO				
Raza :	BULLDOG FRANCES				
Sexo :	MACHO				
Edad :	18/09/2018				

Indicaciones :	DR. JORGE M. MATA SILVA		
Muestra :	SANGRE		

BIOQUIMICA			
			Valores Normales
Perfil Renal			
Urea :	82	mg/dl	(10-56 mg %)
Bun :	41	mg/dl	(10-28 mg %)
Creatinina:	2.56	mg/dl	(0.5-1.5 mg %)
Perfil Hepático			
TGO :	0	u/l	(8-35 U/L)
TGP :	0	u/l	(hasta 40 u/l)
Fosf. Alcalina :	0	u/l	(20-270 U/L)
Gammaglut. :	0	u/l	(1 - 3 u/l)
Perfil Pancreático			
Amilasa :	0	u/l	(28-100 u/l)
Lipasa :	0	u/l	(hasta 60 u/l)
Glucosa :	0	mg/dl	(65-118 mg %)
Proteínas			
Colesterol :	0	mg/dl	Hasta 200 mg/dl
Triglicéridos :	0	mg/dl	Hasta 200 mg/dl

- (iii) Hoja de Reclamaciones N° 01 del 25 de marzo de 2021, mediante el cual la denunciante indica que solicitó una receta o documento donde se señale el diagnóstico y tratamiento de su mascota, pero que el denunciado le informó que trabaja con indicaciones verbales:

Libro de Reclamaciones				Hoja de Reclamaciones	
Fecha:	Día	Mes	Año	N°:	
	25	Marzo	2021		01
Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica					
1.- Identificación del (a) consumidor (a) Reclamante					
Nombre: Geraldin Cadillo Taro			DNI / CE / ID / RUC: 47188553		
Domicilio: Juan Moore 345			Ciudad / Localidad: Lima		
Distrito: Miraflores		Departamento: Lima		País:	
Estado:		Teléfono / E-mail: 948586902 / geraldin.cadillo@gmail.com			
Para el caso de menores de edad:					
Padre o Madre:				DNI:	
2.- Identificación del bien contratado					
Producto Descripción:					
Servicio Descripción:		Atención para identificar si había algún desbalance por lo que no presentaba síntomas.			
Lugar, Fecha y Hora de la ocurrencia:					
3.- Detalle de la Reclamación		Reclamación		Queja (2)	
Mi mascota recibió el servicio donde le diagnosticaron insuficiencia renal aguda, frente a ello solicité una receta o documento que indique dicho diagnóstico y tratamiento, sin embargo el veterinario indicó que no trabajaba brindando dicha documentación y únicamente indicaba de manera verbal, que a mi criterio ello es informal y no idóneo.					
Del Proveedor: Nombre o Razón Social:					

- (iv) Comunicación del 23 de abril de 2021, enviada por la Veterinaria en respuesta al reclamo de la denunciante:



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 366-2021/CC2



Av. Del Ejército 391
Santa Cruz - Miraflores
www.vetmiraflores.com
veterinariamiraflores@hotmail.com
informes@vetmiraflores.com
Teléfonos: 222-1478 / 736-4901 / 981 198 845
Teléfono Emergencia : 99 8 339 839

Lima 23 de abril del 2021

Srta.
Geraldin Cadillo Jara
Mascota: Apolo

En respuesta al reclamo N° 01 del libro de reclamaciones de la empresa, tenemos que explicarle que dentro de la consulta médica a la cual ustedes acudieron y como parte del procedimiento se solicitaron exámenes de laboratorio complementarios, los cuales arrojaron una elevación de los valores en la creatinina, se dio las recomendaciones a seguir, estos resultados se les entregaron en físico y también se enviaron vía WhatsApp al número que indicaron.

Atte.


Jorge Muñoz Motta Silva
Médico Veterinario - Zootecnista
C.M.V. 2713

39. De los medios probatorios que obra en el presente expediente, se observa una conversación de WhatsApp del 6 de marzo de 2021, mediante la cual la denunciante solicitó a la Veterinaria le envíe una receta con la conclusión del diagnóstico que le está dando y la prescripción que le está recomendando.
40. Asimismo, se visualiza la Hoja de Reclamación N° 01 del 25 de marzo de 2021, mediante la cual la denunciante indica que solicitó una receta o documento que indique el diagnóstico de su mascota y el tratamiento, dejando constancia que el médico a cargo de su mascota le había señalado que no trabajaba brindando dicha documentación y que solo la indicaba de manera verbal.
41. Por otro lado, el denunciado presentó su respuesta al reclamo de la denunciante, en la que señaló que los exámenes realizados a su mascota habían arrojado una elevación de los valores de creatinina, que brindó las recomendaciones a seguir, y que los resultados fueron entregados en físico como vía WhatsApp.
42. Al respecto, el artículo 23 del Código Deontológico del Colegio Médico Veterinario del Perú, establece lo siguiente:

"Artículo 23.- El Médico Veterinario debe informar al propietario del animal de manera apropiada, el diagnóstico, pronóstico y opciones de tratamiento para su animal. También debe explicarle claramente la posología y administración de los fármacos que prescriba, así como el resto de las medidas terapéuticas y finalmente la duración del tratamiento y/o de sus servicios y el costo aproximado de sus honorarios profesionales."

43. Asimismo, el artículo 36 del Código Deontológico del Colegio Médico Veterinario del

Perú, establece lo siguiente:

Artículo 36.- *No es ético para el Médico Veterinario prescribir tratamiento u otro procedimiento sin haber realizado previamente un examen directo del paciente. Sus prescripciones tendrán base científica y en las recetas debe figurar sólo su nombre, títulos profesionales, número de colegiatura, dirección y teléfono. No se consignará datos de su currículum.* (el subrayado es nuestro)

44. En atención a ello, un consumidor de los servicios médicos veterinarios esperaría que los proveedores de estos servicios emitan algún documento en el que se informe de manera apropiada el diagnóstico, pronóstico y opciones de tratamiento para su mascota, con la finalidad de que cuenten con un respaldo médico respecto al tratamiento de su mascota, y eventualmente, poder contrastar dicho diagnóstico con alguno brindado por otro proveedor.
45. Al respecto, si bien se visualiza una receta médica del 22 de febrero de 2021, mediante la cual se consigna la leyenda "Aliento Renal" / "Hepatin, 2ml cada 1 hora por 30 días, no obra en el expediente medio probatorio alguno mediante el cual se acredite que el denunciado brindó de manera apropiada el diagnóstico.
46. De otro lado, la Veterinaria indicó que la mascota de la denunciante padecía de insuficiencia renal; sin embargo, de la revisión de los medios probatorios no se advierte que se hubiese emitido un diagnóstico sobre ello.
47. En ese sentido, al haberse verificado que la Veterinaria no efectuó un diagnóstico médico a su mascota, pese a que le realizó exámenes médicos, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre los medicamentos recetados a la mascota de la denunciante

48. La señora Cadillo denunció que la Veterinaria recetó a su mascota, medicamentos y vitaminas que no resultaban necesarios ya que no presentó insuficiencia renal.
49. En sus descargos, la Veterinaria señaló que la mascota de la denunciante fue examinada y le indicó el resultado de acuerdo al cuadro que presentaba.
50. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo de la denuncia, toda vez que se advirtió una contradicción en el diagnóstico brindado por la Veterinaria.
51. Mediante sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Veterinaria señaló que de la revisión a las imágenes presentadas como medios probatorios, se puede verificar que en ambas veterinarias, se atendió a la mascota de la denunciante, realizándole diferentes exámenes en distintas fechas, por lo que no se podría acreditar con certeza que alguno de ellos haya sido mal elaborado dado que dichos exámenes fueron realizados por profesionales en la materia, quienes al momento de la consulta efectuaron un diagnóstico y emitieron una receta en base a los exámenes realizados.
52. Además, la denunciada precisó que si bien el médico veterinario emite una receta, ello no acredita que la misma haya sido administrada correctamente por la denunciante, y que su ha actuado de forma eficiente y sin mala fe.
53. Obra en el expediente, copia de los siguientes medios probatorios:



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 366-2021/CC2

- (i) Boleta de Venta Electrónica N° B002-00000002 del 19 de febrero de 2021 emitida por la Veterinaria, respecto al Examen de Laboratorio Hemograma y Bioquímica Completa:



Telefonos: 222-1478 / 736-4901 / 981198545
EMERGENCIAS SOLO CLIENTES AL: 998339839
Email: veterinariamiraflores@hotmail.com
informes@vetmiraflores.com
www.vetmiraflores.com

R.U.C. 20519206944
BOLETA ELECTRÓNICA
B002 - 00000002

VETERINARIA MIRAFLORES SAC

AV. AUGUSTO PEREZ ARANIBAR NRO. 391 URB. SANTA CRUZ (EX AV. DEL EJERCITO) LIMA - LIMA - MIRAFLORES

SEÑOR (ES)	: GERALDIN CADILLO	FECHA VENCIMIENTO	:
DNI	: 47185853	MONEDA	: SOLES
FECHA DE EMISIÓN	: 2021-02-19	ORDEN COMPRA	:
DIRECCIÓN	: CALLE JUAN MOORE 345 DPTO 301 - MIRAFLORES	GUÍA REMISIÓN	:
Condición de Pago	:		

CANTIDAD	UMV	DESCRIPCIÓN	VALOR VTA. UNIT.	SUB TOTAL
1.000	NIU	EX. LAB. HEMOG. + BIOQ. COMPLETA	237.2881	280.00

ANTICIPOS (S/)	0.00
OP.GRAVADA (S/)	237.29
OP.INAFECTA (S/)	0.00
OP.EXONERADA (S/)	0.00
OP.GRATUITA (S/)	0.00
DESCUENTO (S/)	0.00
RECARGOS (S/)	0.00
IGV (18%) (S/)	42.71
IMPORTE TOTAL (S/)	280.00

SON: DOSCIENTOS OCHENTA CON 00/100 SOLES

Observaciones :
5059

- (ii) Boleta de Venta Electrónica N° B002-00000006 del 22 de febrero de 2021, emitida por la Veterinaria, por la venta del medicamento "Hepatin":



Telefonos: 222-1478 / 736-4901 / 981198545
EMERGENCIAS SOLO CLIENTES AL: 998339839
Email: veterinariamiraflores@hotmail.com
informes@vetmiraflores.com
www.vetmiraflores.com

R.U.C. 20519206944
BOLETA ELECTRÓNICA
B002 - 00000006

VETERINARIA MIRAFLORES SAC

AV. AUGUSTO PEREZ ARANIBAR NRO. 391 URB. SANTA CRUZ (EX AV. DEL EJERCITO) LIMA - LIMA - MIRAFLORES

SEÑOR (ES)	: GERALDIN CADILLO	FECHA VENCIMIENTO	:
DNI	: 47185853	MONEDA	: SOLES
FECHA DE EMISIÓN	: 2021-02-22	ORDEN COMPRA	:
DIRECCIÓN	: CALLE JUAN MOORE 345 DPTO 301 - MIRAFLORES	GUÍA REMISIÓN	:
Condición de Pago	:		

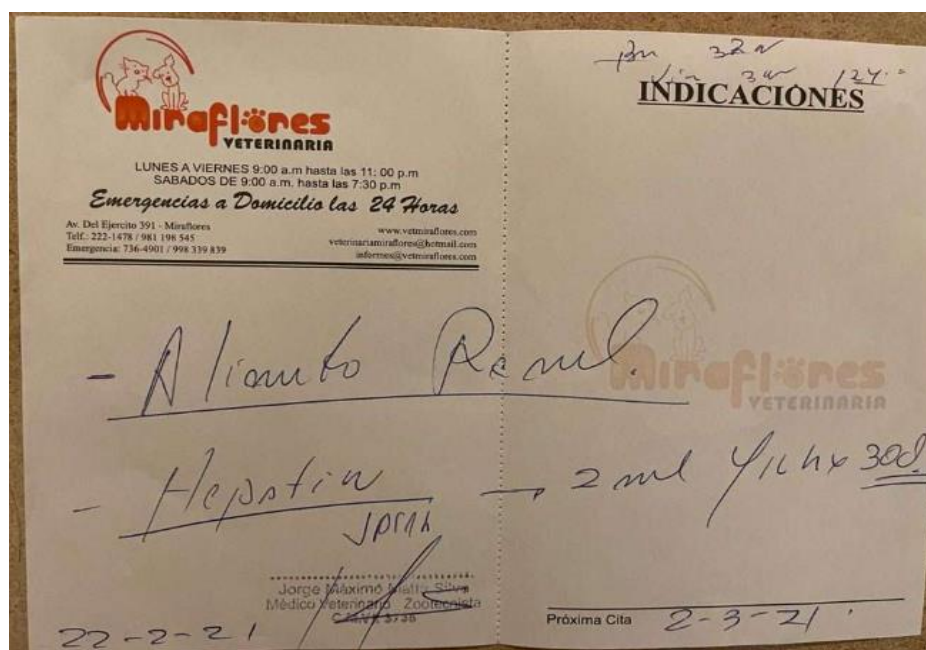
CANTIDAD	UMV	DESCRIPCIÓN	VALOR VTA. UNIT.	SUB TOTAL
1.000	NIU	HEPATIN PASTA	36.4407	43.00

ANTICIPOS (S/)	0.00
OP.GRAVADA (S/)	36.44
OP.INAFECTA (S/)	0.00
OP.EXONERADA (S/)	0.00
OP.GRATUITA (S/)	0.00
DESCUENTO (S/)	0.00
RECARGOS (S/)	0.00
IGV (18%) (S/)	6.56
IMPORTE TOTAL (S/)	43.00

SON: CUARENTA Y TRES CON 00/100 SOLES

Observaciones :
5245

- (iii) Receta médica del 22 de febrero de 2021, en el cual la denunciada señaló "Aliento Renal" y prescribió "Hepatin":



- (iv) Boletas de Venta Electrónicas N° B002-0000013 del 4 de marzo de 2021 emitida por la Veterinaria, respecto al Examen de Laboratorio Perfil Renal:

Telefonos: 222-1478 / 736-4901 / 981198545

EMERGENCIAS SOLO CLIENTES AL:
998339839

Email: veterinariamiraflores@hotmail.com
info@veterinariamiraflores.com
www.veterinariamiraflores.com

R.U.C. 20519206944

BOLETA ELECTRÓNICA

B002 - 00000013

VETERINARIA MIRAFLORES SAC
AV. AUGUSTO PEREZ ARANISAR NRO. 392 URB. SANTA CRUZ (EX AV. DEL EJERCITO) LIMA - LIMA - MIRAFLORES

SEÑOR (ES) : GERALDIN CADILLO DNI : 47185853 FECHA DE EMISIÓN : 2021-03-04 DIRECCIÓN : CALLE JUAN ROORE 345 OPTO 301 - MIRAFLORES Condición de Pago :	FECHA VENCIMIENTO : MONEDA : SOLES ORDEN COMPRA : GUÍA REMISIÓN :
---	---

CANTIDAD	UNV	DESCRIPCIÓN	VALOR VTA. UNID.	SUB TOTAL
1.000	NU	ex. lab. perfil renal	76.2712	90.00

ANTICIPO (5/1)	0.00
OP.GRAVADA (5/1)	76.27
OP.INAFECTA (5/1)	0.00
OP.EXONERADA (5/1)	0.00
OP.GRATUITA (5/1)	0.00
DESCUENTO (5/1)	0.00
RECARGOS (5/1)	0.00
ISV (18%) (5/1)	13.73
IMPORTE TOTAL (5/1)	90.00

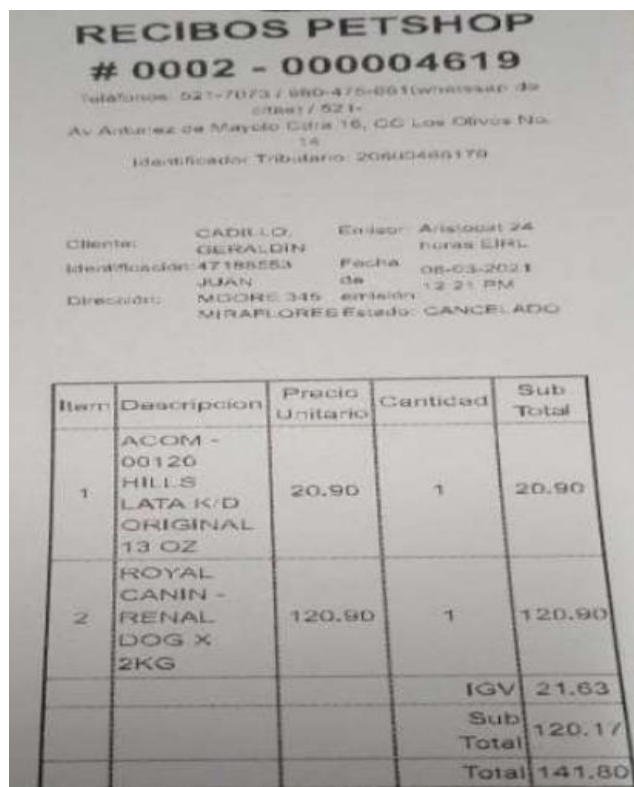
SON: NOVENTA CON 00/100 SOLES

Observaciones :
5684

- (v) Boleta de Venta Electrónica N° B002-00060836 del 4 de marzo de 2021 emitido por Groomers S.R.L. por la compra de alimento "Canine Mv Renal x 2 KG" por el valor de S/ 65,00:



- (vi) Recibos Petshop N° 0002-000004619 del 6 de marzo de 2021, por la compra de alimento "Hills Lata K/D Original 13 Oz" y "Royal Canin Renal Dog x 2 Kg" por el valor de S/ 141,80:



- (vii) Imagen de una conversación de WhatsApp del 6 de marzo de 2021, mediante el cual la denunciante solicitó a la denunciada que le envíe la conclusión del diagnóstico que le está dando y la prescripción de lo que le está recomendando a su mascota.
- (viii) Análisis Ucivet del 9 de marzo de 2021, donde se indican los siguientes valores: Bun: 9 / Creatinina: 1,2. Asimismo, se concluye que "SDMA, CREA dentro del intervalo de referencia: poco probable que TFG este afectada":



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 366-2021/CC2

UCIVET S.A.C.
UNIDAD DE CUIDADOS CRÍTICOS E INTERNAMIENTO

Cliente: CADILLO (APOLO) Género: Macho
Nombre del paciente: APOLO Peso:
Especie: Perro Edad: 3 Años
Raza: French Bulldog Doctor:

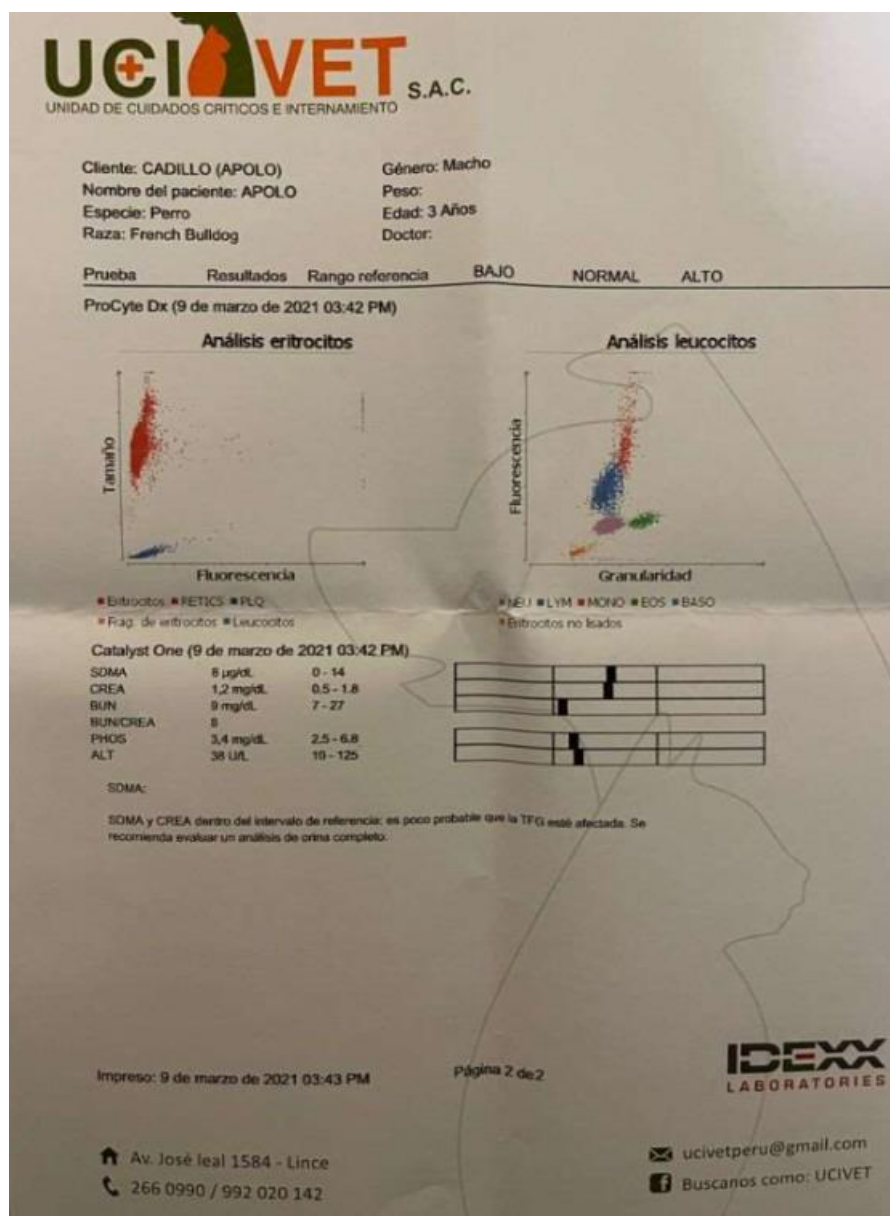
Prueba	Resultados	Rango referencia	BAJO	NORMAL	ALTO
ProCyt Dx (9 de marzo de 2021 03:42 PM)					
Eritrocitos	7,43 M/ μ L	5.65 - 8.87			
HCT	51.6 %	37.3 - 61.7			
HGB	18.7 g/dL	13.1 - 20.5			
MCV	69.4 fL	61.6 - 73.5			
MCH	25.2 pg	21.2 - 25.9			
MCHC	36.2 g/dL	32.0 - 37.9			
RDW	14.7 %	13.6 - 21.7			
%RETIC	0.4 %				
RETIC	30.5 K/ μ L	10.0 - 110.0			
RET-HE	26.8 pg	22.3 - 29.6			
Leucocitos	9,70 K/ μ L	5.05 - 16.76			
%NEU	72.7 %				
%LYM	16.6 %				
%MONO	5.5 %				
%EOS	4.6 %				
%BASO	0.6 %				
NEU	7,05 K/ μ L	2.95 - 11.64			
LYM	1,61 K/ μ L	1.05 - 5.10			
MONO	0,53 K/ μ L	0.16 - 1.12			
EOS	0,45 K/ μ L	0.06 - 1.23			
BASO	0,06 K/ μ L	0.00 - 0.10			
PLQ	283 K/ μ L	148 - 484			
MPV	10.4 fL	8.7 - 13.2			
PDW	9.1 fL	9.1 - 19.4			
PCT	0.29 %	0.14 - 0.46			

Impreso: 9 de marzo de 2021 03:43 PM Página 1 de 2

IDEXX
LABORATORIES

Av. José leal 1584 - Lince
266 0990 / 992 020 142

ucivetperu@gmail.com
Buscanos como: UCIVET



(ix) Informe Ecográfico – Abdominal completo del 9 de marzo de 2021, emitido por Ucivet.⁵

⁵ Ver foja 10 del Expediente.



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 366-2021/CC2



INFORME ECOGRÁFICO - ABDOMINAL COMPLETO

PACIENTE : APOLO
ESPECIE : CANINO
RAZA : BULLDOG FRANCES
SEXO : MACHO
EDAD : 4 AÑOS
PROPIETARIO : -
FECHA : 09.03.21

VEJIGA: Piriforme, en repleción moderada, con contenido anecoico conservado, paredes engrosadas de 4.43 mm de espesor, estratificación conservada, mucosa regular.

RIÑÓN IZQUIERDO: Topografía y forma conservada. Tamaño conservado de 48.11 x 24.51 x 24.34 mm, contornos regulares, corteza de espesor y ecogenicidad conservada, ecotextura homogénea, granular fino. Relación corteza/medula conservada, diferenciación cortico medular adecuada. Arquitectura medular conservada, pelvis conservada.

RIÑÓN DERECHO: Topografía y forma conservada. Tamaño conservado de 47.14 x 27.31 x 24.97 mm, contornos regulares, corteza de espesor y ecogenicidad conservada, ecotextura homogénea, granular fino. Relación corteza/medula conservada, diferenciación cortico medular adecuada. Arquitectura medular conservada, pelvis conservada.

BAZO: Topografía conservada. Tamaño conservado, espesor a nivel de hilio esplénico de 12.49 mm, parénquima homogéneo, ecogenicidad conservada, bordes cortantes y regulares. No se evidencian lesiones focales. Capsula íntegra

HÍGADO: Tamaño normal, bordes lisos y cortantes; parénquima de ecotextura granular fina y homogénea, ecogenicidad conservada, Vasos hepáticos y portales conservados.

VESÍCULA BILIAR: Moderadamente distendida, paredes conservadas. Conducto biliar extrahepático no evidencia alteraciones.

APARATO GASTROENTÉRICO

- Estomago: paredes de 3.18 mm de espesor conservado, con estratificación conservada. Presencia de moderado mucus y gas. Peristaltismo presente.
- Duodeno: paredes conservadas de 4.81 mm de espesor con estratificación conservada. Presencia de mucus y gas. Trayecto conservado. Peristaltismo presente.
- Asas intestinales medias: paredes conservadas de 3.00 mm de espesor con estratificación conservada. Presencia de mucus y moderado a abundante gas. Trayecto conservado. Peristaltismo presente.
- Colon: paredes conservadas de 1.29 mm con estratificación conservada. Presencia de escasa cantidad de heces compacto, mucus y gas.

PÁNCREAS: Topografía conservado. Tamaño conservado (rama derecha de 7.94 mm), ecogenicidad conservada, ecotextura homogénea, bordes conservados. Tejido periférico sin reactividad.

GLÁNDULAS ADRENALES de topografía conservada, bordes regulares y parénquima hipoecoico, homogéneo.

- Izquierda: lóbulo caudal 4.76 mm.
- Derecha: lóbulo caudal 5.17 mm.

PRÓSTATA: forma bilobulada, tamaño levemente aumentado de 34.27 x 26.65 x 29.52 cm, ecogénico, bordes regulares.

TESTÍCULOS: ubicados en saco escrotal, homogéneos, ecogenicidad Intermedia. Izquierdo de 28.22 x 15.01 mm. Derecho de 28.01 x 19.93 mm. Conservados.

CAVIDAD ABDOMINAL:

- Línea diafragmática íntegra.
- No evidencia alteraciones al momento del examen ecográfico.

HALLAZGOS COMPATIBLES CON:

- Vejiga de paredes levemente engrosada
- Próstata con leve aumento de tamaño sugerente de hiperplasia leve.

COMENTARIOS: Correlacionar resultados con signos clínicos del paciente. Se sugiere seguimiento ecográfico.

RITZA J. TORRES ANDRADE
MV DPLM ECOGRAFISTA
CMVP 6961

- (x) Imagen de “Acta de atención clínica” emitido por Ucivet, donde se indica que “no hay alteraciones evidentes” y “Creat / Bun / P / Sdma normales”

UCIVET
UNIDAD DE CUIDADOS CRÍTICOS E INTERNAMIENTO

Av. José Leal 1584 - Lince
266 0990 / 992 020 142
ucivetperu@gmail.com

ACTA DE ATENCIÓN CLÍNICA

Yo, GERALDO CABILLO identificado(a) con documento de identidad 42188553
y con número de teléfono 948586902, propietario de la mascota APOLLO
De especie Canino sexo ♂ y 3 años, declaro que el Dr. VIST
médico veterinario de la clínica veterinaria UCIVET me ha manifestado que después de la evaluación
(física, hematológica o la que haya sido de utilidad) mi mascota presenta las siguientes condiciones clínicas:

- VIENE PM SEGUNDA OPINION DE ERG O RA
-
-
-
-

Estas condiciones llevan a los siguientes diagnósticos presuntivos:

- NO HAY ALTERACIONES EVIDENTES NI FCA/FS NI APORES
- CREAT / BUN / P / SDMA NORMALES
-

Estoy consciente además que mi mascota será intervenida en los siguientes procedimientos:

-
-
-

Y entiendo que el pronóstico de mi mascota el día de hoy es BUENO por lo que dejo esta acta
firmada en conformidad de la atención y estoy de acuerdo con las condiciones del “Reglamento interno
de atención e internamiento” de la clínica veterinaria UCIVET.

Lince _____ de _____ del _____

Nombre: GERALDO CABILLO JARA
DNI: 42188553

- (xi) Boleta de Venta Electrónica BE01-0001769 del 9 de marzo de 2021 por el valor de S/ 630, emitido por Ucivet:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 366-2021/CC2

Ucivet
Av. Jose Leal 1584
RUC: 20601498902
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BE01-0001769

FECHA DE EMISION: 09-03-2021 04:31 PM
VENDEDOR: Ucivet, Ucivet
CLIENTE: Cadillo, Geraldin
DNI: 47188553
DIRECCION: calle Juan more 345 MIRAFLORES

CODIGO	DESCRIPCION	SUBTOTAL
	CONSULTA NEFROLOG	150.00
1 x 150.00	Desc.	
	ECOGRAFIA ABDOMIN	150.00
1 x 150.00	Desc.	
	BUN	40.00
1 x 40.00	Desc.	
	CREA	40.00
1 x 40.00	Desc.	
	FOSFORD	40.00
1 x 40.00	Desc.	
	SOMA	150.00
1 x 150.00	Desc.	
	HEMOGRAMA	50.00
1 x 50.00	Desc.	
	OP. GRAVADAS	S/.
	IGV	S/.
	TOTAL	S/.

SON: SEISCIENTOS TREINTA CON 00/100 Soles

Formas de pago: Visa: S/.

VUELTO S/.

Representación impresa del documento electrónico.
Consulte en www.efact.pe
Autorizado mediante la resolución de Intendencia Nro. 0340050004177/SUNAT

GRACIAS POR SU COMPRA !!

- (xii) Boleta de Venta Electrónica N° B010-26620 del 25 de marzo de 2021, por la compra de alimento "Taste of the Wild High Prairie Canine 12.2 Kg" por el valor de S/ 298,90:

BOLETA ELECTRONICA
B010-26620

FECHA DE CREACION: 2021-03-25
CAJA: TIENDA 10 - 1
CLIENTE: GERALDIN CADILLO
DNI:47188553

QTY	DESCRIPCION	P.U.	TOTAL
1.0	[AP000503] [Perro]-S/ 298,90S/ 298,90 Taste of the Wild High Prairie Canine 12.2kg		

SUB-TOTALES S/ 253,31
TOTAL IGV S/ 45,59
TOTAL A PAGAR S/ 298,90

TIPO DE MONEDA: SOLES

Representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica
Autorizado mediante Resolución
Nro.0340050004001 /SUNAT

54. De los medios probatorios que obran en el expediente, así como de las declaraciones de las partes, se verifica que luego de realizados los exámenes a la mascota de la denunciante, la denunciada señaló que presentaba insuficiencia renal, lo cual motivo que le prescriba “Hepatin” y “Epatikin”.
55. Asimismo, se advierte que el 9 de marzo de 2021 (a los pocos días de los exámenes realizados en la Veterinaria), se practicó nuevos exámenes a la mascota de la denunciante en la veterinaria UCIVET, en cuyas conclusiones se indicó: “SDMA⁶ y CREA⁷ dentro del intervalo de referencia: es poco probable que la TFG⁸ este afectada”, “Creat / Bun⁹ / P / SDMA normales”.
56. En esa fecha, la veterinaria Ucivet realizó además una ecografía a la mascota de la denunciante, indicando como hallazgos compatibles con: *“Vejiga de paredes levemente engrosadas y próstata con leve aumento de tamaño sugerente de hiperplasia leve”*.
57. Por otro lado, se observa el documento denominado “Acta de Atención Clínica” de Ucivet, mediante el cual la denunciante declaró que *“viene por una segunda opción...”*, y además dicha empresa indicó *“Creat / Bun / P / SDMA normales”* y que el pronóstico de la mascota era bueno.
58. De los exámenes realizados por la Veterinaria y los exámenes realizados en Ucivet, se advierte una diferencia entre los diagnósticos de ambas veterinarias, por lo que, en atención al Principio de Facilidad Probatoria y a su especialidad, le correspondía a la denunciada acreditar si el diagnóstico que brindó a la denunciante era el correcto.
59. Sin embargo, la denunciada solo se ha limitado a indicar que su diagnóstico estuvo basado en el cuadro que presentó la mascota en ese momento, sin presentar algún diagnóstico firmado por un tercer médico veterinario que dé cuenta de este diagnóstico, como se verifica en el caso de la denunciante quien aportó el diagnóstico de la veterinaria Ucivet.
60. Asimismo, conforme a Affinity Petcare S.A., para diagnosticar la insuficiencia renal es necesario realizar un perfil de sangre completo, incluido un perfil químico y un hemograma. También se recomienda hacer un análisis de orina, pruebas de presión arterial y, si es posible, un ultrasonido renal, ya que los perros con insuficiencia renal crónica suelen tener niveles anormales de electrolitos y presión arterial elevada, y los niveles de algunas enzimas, proteínas y sustancias como el nitrógeno ureico y la creatinina en sangre también serán altos¹⁰.

⁶ La **SDMA** es un biomarcador de la función renal que tiene una alta correlación con la tasa de filtración glomerular (TFG). Es un indicador sensible de la función renal. (<https://www.idexx.es/es/veterinary/reference-laboratories/sdma/>) verificado el 7 de noviembre de 2021 a las 21:02 horas.

⁷ Creatinina.

⁸ La **tasa de filtración glomerular** (TFG) es el volumen de líquido filtrado desde los capilares glomerulares renales (riñones) hacia la cápsula de Bowman por unidad de tiempo. (https://es.wikipedia.org/wiki/Tasa_de_filtraci%C3%B3n_glomerular) verificado el 7 de noviembre de 2021 a las 21:02 horas.

⁹ El **nitrógeno ureico en la sangre** (BUN) (*Blood urea nitrogen*, por sus siglas en inglés) es la cantidad de nitrógeno circulando en forma de urea en el torrente sanguíneo. (https://es.wikipedia.org/wiki/Nitr%C3%B3geno_ureico_en_sangre). verificado el 7 de noviembre de 2021 a las 21:02 horas.

¹⁰ <https://www.affinity-petcare.com/vetsandclinics/es/insuficiencia-renal-en-perros-sintomas>. Verificado el 7 de noviembre de 2021 a las 21:21 horas.

61. En efecto, tal y como se ha señalado en el extremo anterior, aun cuando la Veterinaria brindó el servicio médico veterinario a la mascota de la denunciante, realizándole exámenes y prescribiéndole medicación, omitió señalar en la receta expedida y/o en cualquier otro documento, de forma apropiada, el diagnóstico de su mascota, limitándose a indicar "Aliento renal" pese a que luego señaló que se trataba de una insuficiencia renal.
62. Finalmente, es preciso señalar que si bien los análisis elaborados por ambas veterinarias se realizaron en fechas distintas, el denunciado no acreditó que el diagnóstico brindado inicialmente a la mascota de la señora Cadillo fuera correcto y que este hubiese podido cambiar en un plazo menor a un mes, más aún cuando dicho diagnóstico obedecía a una presunta insuficiencia renal.
63. En ese sentido, al haberse verificado una contradicción al diagnóstico brindado por la Veterinaria sin que esta haya acreditado que este hubiese sido realizado correctamente, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

De las medidas correctivas

64. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹¹ establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
65. En el presente caso, han quedado acreditadas las infracciones cometidas por la Veterinaria referidas a que:
- (i) No colocó en los resultados de los exámenes realizados a la mascota de la denunciante el sello y/o firma, así como la colegiatura de quien los realizó;
 - (ii) no efectuó un diagnóstico médico a la mascota de la denunciante, pese a que realizó exámenes médicos a la mascota de la señora Cadillo;
 - (iii) recetó medicamentos y vitaminas a la mascota de la denunciante cuando ello no ameritaba, en tanto no padeció insuficiencia renal.
66. En su denuncia, la señora Cadillo solicitó la devolución del monto cancelado en favor del denunciado, así como los gastos incurridos como consecuencia del mal

¹¹

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

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 (...)

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 (...)

diagnostico brindado por el monto de S/ 1 667,80 más los intereses correspondientes.

67. En ese sentido, corresponde ordenar a la Veterinaria como medida correctiva reparadora que en el plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante la totalidad del monto cancelado a su favor, así como los gastos incurridos por la señora Cadillo como consecuencia del diagnóstico brindado los cuales ascienden a S/ 1 667,80, así como los intereses legales devengados desde la fecha de cada pago hasta la efectiva devolución.
68. La Veterinaria deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

Graduación de la sanción

69. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer y su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el artículo 112 del Código¹²

12

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a) El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b) Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c) Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d) Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e) Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

que establece los criterios que la autoridad administrativa deberá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción, así como de manera supletoria los criterios contemplados en Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

70. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) el perjuicio generado, (iii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹³.
71. La Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
72. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

Sobre los exámenes realizados a la mascota de la denunciante

73. En el Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó que se sancione la presente infracción con una multa de 0,27 UIT.
74. Atendiendo a lo actuado, la Comisión considera que corresponde aplicar los siguientes criterios para graduar la sanción:
 - (i) **Beneficio Ilícito:** La conducta infractora frustró las expectativas de la denunciante de recibir la información relevante correspondiente a los resultados de los exámenes realizados a su mascota. En ese sentido, a fin de establecer el beneficio ilícito se encuentra constituido por el ahorro obtenido por la Veterinaria al no contar con personal colegiado ante el Colegio Veterinario del Perú, para lo cual se tomará como referencia¹⁴, el costo por la Colegiatura de un médico veterinario, cuyo valor asciende a S/ 1 200,00.

f) Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

g) Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular."

h)

¹³

LEY N° 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 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, considere adecuado adoptar la Comisión.

¹⁴

<https://cmvl.pe/requisitos-para-inscripcion-de-colegiatura/>. Verificado el 7 de noviembre de 2021 a las 21:34 horas.

- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, se observa que la probabilidad de detección de la infracción es alta, en tanto la denunciante pudo advertir fácilmente la infracción cometida por la Veterinaria y contó con los incentivos necesarios para comunicarla a la Autoridad Administrativa.

75. En atención a lo señalado, corresponde sancionar a la Veterinaria con 0,27 UIT.

Sobre el diagnóstico médico

76. En el Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó que se sancione la presente infracción con una Amonestación.
77. Atendiendo a lo actuado, la Comisión considera que corresponde aplicar los siguientes criterios para graduar la sanción:

- (i) **Perjuicio ocasionado al Consumidor:** La conducta infractora frustró las expectativas de la denunciante de recibir un servicio idóneo de acuerdo con el valor abonado a la denunciada (S/ 370); por lo que, a efectos de determinar el perjuicio ocasionado a la denunciante, se tomará como referencia la suma desembolsada por los exámenes realizados a su mascota, los cuales ascienden a S/ 370.
- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, se observa que la probabilidad de detección de la infracción es alta, en tanto la denunciante pudo advertir fácilmente la infracción cometida por la Veterinaria y contó con los incentivos necesarios para comunicarla a la Autoridad Administrativa.

78. En atención a lo señalado, corresponde sancionar a la Veterinaria con Amonestación.

Sobre los medicamentos recetados a la mascota de la denunciante

79. En el Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó que se sancione la presente infracción con una multa de 0,50 UIT.
80. Atendiendo a lo actuado, la Comisión considera que corresponde aplicar los siguientes criterios para graduar la sanción:

- (i) **Perjuicio ocasionado al Consumidor:** La conducta infractora frustró las expectativas de la denunciante, de recibir una receta de medicamentos y vitaminas, acorde con el verdadero diagnóstico de su mascota.

En ese sentido, el perjuicio ocasionado a la denunciante se encontró determinado por los gastos en que incurrió para acudir a una segunda opinión en Ucivet, quienes le brindaron un diagnóstico distinto al de la Veterinaria, gastos que aunados a los costos de medicamentos y vitaminas por el diagnóstico errado de la Veterinaria, ascendieron a S/ 1 548,70.

- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, se observa que la probabilidad de detección de la infracción es alta, en tanto la denunciante pudo advertir fácilmente la infracción cometida por la Veterinaria y contó con los incentivos necesarios para comunicarla a la Autoridad Administrativa.

- (iii) **Circunstancia especial agravante:** El artículo 112 del Código, establece como una situación especial aquellas circunstancias de características, dependiendo de cada caso particular.

En el presente caso, la Veterinaria generó un perjuicio económico en la señora Cadillo, sino que además el mal diagnóstico del denunciado, pudo ocasionar un perjuicio a la salud de la mascota de la denunciante, por lo que, en el caso particular, esta Comisión considera agregar un agravante del 50%.

81. En atención a lo señalado, Corresponde determinar la multa base en 0,35, a la cual se le aplica la agravante del 50% obteniéndose una multa final de 0,50 UIT.

Multa total

82. En atención a lo desarrollado, la multa final a imponer asciende a 0,77 UIT, conforme al siguiente detalle:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No colocó en los resultados de los exámenes realizados a la mascota de la denunciante el sello y/o firma, así como la colegiatura de quien los realizó	0,27 UIT
2	No efectuó un diagnóstico médico a la mascota de la denunciante, pese a que le realizó exámenes médicos.	AMONESTACIÓN
3	Recetó medicamentos y vitaminas a la mascota de la denunciante cuando ello no ameritaba, en tanto no padeció de insuficiencia renal	0,50 UIT
	Multa total	0,77 UIT + AMONESTACIÓN

De las costas y costos del procedimiento

83. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁵, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido el denunciante o el Indecopi.
84. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por la Veterinaria, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
85. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte 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 costas y costos ante el ORPS N° 1.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

¹⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

86. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma 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 resolución¹⁶.
87. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas, corresponde ordenar la inscripción de la Veterinaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Denegar la solicitud de uso de la palabra presentada por la señora **Geraldin Cristina Cadillo Jara**.

SEGUNDO: Declarar **IMPROCEDENTE por falta de competencia** la denuncia interpuesta por la señora **Geraldin Cristina Cadillo Jara** contra **Veterinaria Miraflores S.A.C** por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no entregó a la denunciante el comprobante de pago por la consulta del 11 de febrero de 2021.

TERCERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora **Geraldin Cristina Cadillo Jara** contra **Veterinaria Miraflores S.A.C** por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no colocó en los resultados de los exámenes realizados a la mascota de la denunciante el sello y/o firma, así como la colegiatura de quien los realizó.

CUARTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora **Geraldin Cristina Cadillo Jara** contra **Veterinaria Miraflores S.A.C** por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no efectuó un diagnóstico médico a la mascota de la denunciante, pese a que le realizó exámenes médicos.

QUINTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora **Geraldin Cristina Cadillo Jara** contra **Veterinaria Miraflores S.A.C** por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que recetó medicamentos y vitaminas a la mascota de la denunciante cuando ello no ameritaba, en tanto no padeció insuficiencia renal.

SEXTO: Ordenar en calidad de medida correctiva a **Veterinaria Miraflores S.A.C** que en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con reembolsar a la denunciante la totalidad del monto cancelado a su favor, así como los gastos incurridos por la señora **Geraldin Cristina Cadillo Jara** como consecuencia del diagnóstico brindado ascendentes a S/ 1 667,80, así como los intereses legales devengados desde la fecha de cada pago hasta la efectiva

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones.** - El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

devolución.

Veterinaria Miraflores S.A.C deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

SÉPTIMO: IMPONER a Veterinaria Miraflores S.A.C. una sanción de multa ascendente a 0,77 Unidades Impositivas Tributarias, así como una Amonestación, conforme a lo siguiente:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No colocó en los resultados de los exámenes realizados a la mascota de la denunciante el sello y/o firma, así como la colegiatura de quien los realizó	0,27 UIT
2	No efectuó un diagnóstico médico a la mascota de la denunciante, pese a que le realizó exámenes médicos.	AMONESTACIÓN
3	Recetó medicamentos y vitaminas a la mascota de la denunciante cuando ello no ameritaba, en tanto no padeció de insuficiencia renal	0,50 UIT
	Multa total	0,77 UIT

Cabe precisar que la multa interpuesta será rebajada en 25% si cancela el monto de ésta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

Veterinaria Miraflores S.A.C. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI¹⁹.

OCTAVO: ORDENAR a Veterinaria Miraflores S.A.C. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

NOVENO: DISPONER la inscripción de **Veterinaria Miraflores S.A.C.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

¹⁹ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



DÉCIMO: Remitir copia de la denuncia a La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, a fin de que adopte las medidas que considere necesarias en el ámbito de sus funciones.

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación¹⁸, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁹, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida²⁰.

Con la intervención de los Comisionados³⁴: Sra. Karina Rocío Montes Tapia³⁵, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sra. Nancy Aracelly Laca Ramos.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF³⁶.

¹⁸ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)."

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos.** - 218.1 Los recursos administrativos son:

[...]

b) Recurso de apelación

[...]

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios [...].

²⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

³⁴ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

³⁵ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

³⁶ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y acia jurídica que el uso de una firma manuscrita.