



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N°0125-2025/CC2

DENUNCIANTE : XXXX
(EL SEÑOR VÁSQUEZ)
DENUNCIADO : CENTRO DE ESPECIALIDADES VETERINARIAS S.A.C.
(LA VETERINARIA)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE SEGURIDAD
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES VETERINARIAS

Lima, 24 de enero de 2025

ANTECEDENTES

1. El 21 de febrero de 2024, subsanado el 18 de marzo del mismo año, el señor XXXX (en adelante, el señor Vásquez), interpuso una denuncia en contra de Centro de Especialidades Veterinarias (en adelante, la Veterinaria)¹; por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Mediante Resolución N° 1 del 20 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Veterinaria de conformidad con lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 21 de febrero de 2024, subsanado el 18 de marzo de 2024, interpuesta por el señor Vásquez denunció a Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C. por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

(i) Por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría practicado una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho.

(ii) Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar al denunciante la historia clínica de su mascota, pese a que lo requirió.” (sic)

3. El 4 de abril de 2024, la Veterinaria presentó sus descargos.
4. El 8 de mayo de 2024, el señor Vásquez presentó un escrito con su absolucón a los descargos, a través del cual también puso en conocimiento hechos nuevos respecto a su denuncia contra la Veterinaria.

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 205484313XX

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

5. El 12 de junio de 2024, el señor Vásquez presentó un escrito con mayores argumentos.
6. El 3 de setiembre de 2024, el señor Vásquez presentó un escrito adjuntando los gastos en los que había incurrido para la curación de su mascota; y por concepto de abogado.
7. El 12 de setiembre de 2024, la Veterinaria presentó un escrito ampliando sus descargos.
8. El 17 de octubre de 2024, el señor Vásquez presentó un escrito con mayores medios probatorios.
9. El 23 de octubre de 2024, el señor Vásquez ingresó un escrito adjuntando una resolución de Colegio Médico Veterinario de Lima a través del cual se inició un procedimiento administrativo disciplinario contra el médico veterinario XXXX, médico que opera en la Veterinaria a su mascota, escrito que fue ratificado el 7 de noviembre de 2024.
10. Mediante Informe Final de Instrucción del 4 de diciembre de 2024, la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad del denunciado, de conformidad con lo siguiente:

“RECOMENDACIONES:

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 recomienda lo siguiente:

PRIMERO: Se recomienda **PRECISAR** que el hecho imputado a **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** referido a que no habría practicado una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho, imputado como una presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 a la Ley N° 29571, conforme a lo siguiente:

“Por presunta infracción Al artículo 25 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría practicado una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho.”

SEGUNDO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la improcedencia por falta de legitimidad para obrar activa planteada por **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.**

TERCERO: Se recomienda **DENEGAR** la ampliación de cargos en contra de **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.**, toda vez que el señor **Vásquez** comunicó nuevos hechos, de forma posterior a la calificación y traslado de la denuncia.

CUARTO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Vásquez** contra **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** por presunta infracción al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no practicó una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho.

QUINTO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Vásquez** contra **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** por presunta 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 habría cumplido con entregar al denunciante la historia clínica de su mascota, pese a que lo requirió.

SEXTO: Se recomienda **IMPONER** a **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** una multa



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

de **UNA (1) Unidad Impositiva Tributaria**, por infracción al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no practicó una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho." (sic)

11. El 16 de diciembre de 2024, el señor Vásquez presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
12. La Veterinaria no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción pese a haber sido válidamente notificada con el mismo.

CUESTIONES PREVIAS

(i) Sobre la observación planteada por el señor Vásquez sobre la falta de pronunciamiento de la Secretaría Técnica respecto de las medidas correctivas solicitadas, así como las costas y costos del procedimiento

13. Mediante escrito del 16 diciembre de 2024, el señor Vásquez formuló observaciones al Informe Final de Instrucción, cuestionando que la Secretaría Técnica no se habría pronunciado respecto de las medidas correctivas solicitadas en su escrito de denuncia, así como las costas y costos del procedimiento.
14. Al respecto, el artículo 27 de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que de conformidad con lo establecido en el artículo 255.5 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO) la Secretaría Técnica formulará un informe final de instrucción.
15. Por su parte, el numeral 255.5 del artículo 2557 del TUO establece que las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora deberán determinar la existencia o no de una infracción y en aquellos casos que considere que existe una infracción, la imposición de una sanción.
16. De lo señalado, la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción únicamente determinará la existencia o no de una infracción y en aquellos casos que considere que existe una infracción, la imposición de una sanción siendo que, en atención a lo establecido en los artículos 114, 115 y 116 del Código, es la Comisión de Protección al Consumidor quien adoptará las medidas correctivas pertinentes, en su oportunidad.
17. Por lo expuesto, se puede concluir que la Secretaría Técnica ha emitido el Informe Final de Instrucción de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente; en consecuencia, corresponde **desestimar** la observación planteada por el señor Vásquez.

(ii) Sobre la imputación de cargos

18. Conforme se indicó en el numeral 2 de la presente resolución, se imputó contra la Veterinaria –entre otros- lo siguiente:

"Por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 del Código, en tanto el proveedor denunciado



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

no habría practicado una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho.”

19. Al respecto, el inciso 3 del numeral 254.1 del artículo 254 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO), señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente al notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.
20. Asimismo, el numeral 4 del artículo 248 del TUO, establece como un principio de la potestad sancionadora al principio de tipicidad, según el cual:

“Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

4. Tipicidad.- *Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria. A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.”*

21. En esa línea de análisis, debe advertirse que corresponde al órgano instructor informar al administrado la tipificación de la conducta materia de denuncia, siendo que, en el caso que advierta que dicha conducta podría enmarcarse en más de un supuesto normativo, se encontrará facultado informar dichas calificaciones jurídicas.
22. Lo anterior no supone una afectación al debido procedimiento, en la medida que el órgano instructor ha cumplido con su deber de informar oportunamente al administrado la tipificación de las posibles sanciones que se incurriría, brindando la oportunidad a que se pueda defender respecto a ambos hechos.
23. Sin perjuicio de ello, al momento de evaluar el caso de fondo, el órgano resolutorio deberá precisar la imputación de cargos, de manera que no se imponga una doble sanción ante un mismo hecho denunciado.
24. Ahora bien, a efectos de poder resolver el presente caso, corresponde realizar el examen de tipificación a analizar en el presente caso, siendo necesario determinar los bienes jurídicos tutelados en los artículos 18, 19 y 25 del Código.
25. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Por su parte, el artículo 19 del Código prevé 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

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.

26. El artículo 25 del Código establece que, por el deber general de seguridad, los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
27. Sobre el particular se advierte que el señor Vásquez señaló lo siguiente en su escrito de denuncia:

"(...) el día 16/01/2024 interné en la clínica "Zenpaku Veterinaria" RUC 0548431353 a mi perra Bubba para ser operada por rotura de ligamentos cruzados de miembro posterior derecho, sustentada en radiografías tomadas para el caso. Sin embargo, al momento de la alta postquirúrgica veo con gran sorpresa que fue operada del miembro posterior izquierdo que estaba sano y no había sido estudiado clínica ni radiológicamente." (...) "

28. Al respecto, se advierte que el cuestionamiento del denunciante está referido a que se habría operado a su mascota de una miembro por el cual no había sido ingresada a cirugía, lo que se encuentra recogido en el artículo 25 del Código.
29. Por tanto, el hecho anteriormente señalado deberá ser analizado como una presunta infracción al artículo 25 del Código, dejando de lado el análisis por los artículos 18 y 19 del referido cuerpo normativo, de conformidad con lo siguiente:

Por presunta infracción al artículo 25 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría practicado una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho.

30. Finalmente, es necesario precisar que no se está afectando el derecho de defensa de la empresa denunciada, en tanto dicha tipificación se encontraba contemplada en la resolución que imputó cargos contra la Veterinaria.

(iii) Sobre el cuestionamiento de la Veterinaria respecto a la falta de legitimidad para obrar activa del denunciante

31. El artículo 108 del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros, cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar³.

³ La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como "la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio". En: CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944. p. 30.

Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. En: MORALES GODÓ, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005. p. 155.

[La Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores pronunciamientos ha señalado que el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos que exista una relación de consumo e incluso en las etapas pre contractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de las personas en el mercado; asimismo, el superior jerárquico indicó que para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entre el prestador del producto o servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final, a cambio de una retribución económica, pues de lo contrario se configuraría un supuesto de improcedencia de la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

32. En efecto, pese a que los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, como el presente, implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular, por lo que, resulta exigible al denunciante que cuenta con legitimidad para obrar activa.⁴
33. Mediante escrito del 12 de setiembre de 2024, la Veterinaria señaló que el señor Vásquez no se presentó como el propietario del paciente Bubba, siendo que las consultas y explicaciones fueron brindadas al señor C. Vásquez, hijo del denunciante quien se presentó como el dueño del can.
34. En respuesta, el señor Vásquez manifestó que su mascota Bubba no tiene propietarios en tanto es considerada como parte de su familia, adjuntando una carta de su hijo C. Vásquez, quien refirió que los “propietarios” de la mascota Bubba son toda su familia, en tanto la misma es la mascota familiar y es considerada un miembro más de ellos.
35. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Boletas de venta emitida por la Veterinaria, de las cuales se advierte que el adquirente fue el señor C. Vásquez:

RUC: 20548431353
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
Nro. B002-00001762

zenpaku
Veterinaria & Etología

CENTRO DE ESPECIALIDADES
VETERINARIAS S.A.C.
AV. SAN LUIS NRO. 2670
SAN BORJA, LIMA
396-1320

Moneda
SOLES (PEN)

Fecha de emisión
16-01-2024

IGV
18.00%

Cantidad	Unidad	Descripcion	Precio Unitario	Importe total
1	UN	283 COLLAR ISABELINO TALLA M	29.90	29.90
2	UN	795 CIMALGEX 30MG	6.00	12.00
4	UN	724 BAYTRIL 50MG	4.00	16.00
1	UN	2 ALGEN 60MG	3.50	3.50

Observaciones

Operacion Gravada S/ 52.03

Subtotal S/ 52.03

IGV S/ 9.37

Importe total S/ 61.40

⁴ Al respecto, en el marco de los procedimientos administrativos, el artículo 118 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO), establece que cualquier administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración o reconocimiento de un derecho.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

- (ii) Reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones de la Veterinaria por el señor Vásquez el 17 de enero de 2024, a través del cual deja constancia que su mascota ingresó para ser operada del miembro derecho, sin embargo fue operado del miembro izquierdo:

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIONES	
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	N°	N°
	17	ENERO	2024		000008 1-2011
CENTRO DE ESPECIALIDADES VETERINARIAS SAC Av. Javier Prado Este 2828 San Borja				R.U.C. 20548431353	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: D. VÁSQUEZ					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN: CIRUGIA LIGAMENTOS Miembro posterior derecho				
SERVICIO	X	a perrita Bubba			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN			RECLAMO	QUEJA	
DETALLE: Bubba fue ingresada el 16/01/2024 para ser operada de rotura de ligamentos de miembro posterior derecho. Sin embargo al darle de alta del acto quirúrgico veo que fue operada del miembro posterior izquierdo que estaba sano dándole inespacitada y con gran dolor causándole daño emocional y también daño a nuestra familia. La dirección de la clínica se niega a reconocer esta negligencia incluso bloqueando el teléfono para no reclamar					
					FIRMA DEL CONSUMIDOR

- (iii) Documento denominado Autorización para inyecciones quirúrgicas, a través del cual el señor L.G.Vásquez V. autoriza a la Veterinaria para que intervenga quirúrgicamente a Bubba:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2

COLEGIO MEDICO VETERINARIO DEL PERU
Calle Leguía N. 205 - Santa Rita
Suroeste - Lima - Perú

Nº 241375

CIVVD
LIMA

AUTORIZACION PARA INTERVENCIONES QUIRURGICAS

..... autorizo que se interenga
quirúrgicamente a mi *Bubba*

..... sabiendo que en toda intervención quirúrgica existe un riesgo imprevisible y que dicho
profesional es un Especialista en la materia y confiando en su idoneidad, me comprometo
a no entablar querrela judicial ni reclamo alguno al médico veterinario Dr.
..... en caso ocurrirle algun
accidente durante la intervencion.

Lima, 16 de Enero del 2024.

.....
Nombres y Apellidos Dirección y N° C.M.V.P.
del Médico Veterinario responsable

- (iv) Documento denominado consentimiento informado de anestesia el cual es firmado por el señor C.Vásquez:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2

**zenpaku**
VETERINARIA Y CLÍNICA

**CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ANESTESIA/
SEDACIÓN**

Nombre del dueño (redacted) Teléfono: 982495256

Nombre de la mascota: Bubba Especie: Jack Russel
Edad: 2 años

Procedimiento anestésico a realizar: _____

Autorización y Notificación de riesgos:

Yo autorizo al MV, _____ con número de colegiatura _____ a realizar el procedimiento anestésico a mi mascota. La naturaleza y riesgos de este procedimiento me han sido explicados. Yo entiendo que siempre existen riesgos con la anestesia y se me ha informado y permitido consultar sobre todas las dudas relacionadas a los riesgos con el médico veterinario antes de que el procedimiento haya iniciado. Mi firma en esta autorización indica que cualquier pregunta ha sido resuelta con satisfacción.

Yo autorizo al Médico Veterinario antes mencionado a realizar cualquier procedimiento necesario en caso ocurriera una complicación médica, quirúrgica o en todo caso algún evento desafortunado. Entiendo que existen complicaciones muy raras asociadas a la anestesia. No se me ha brindado ninguna garantía de que aun realizando los procedimientos de emergencia estos sean exitosos.

Yo entiendo en su totalidad los riesgos y comprendo que el médico veterinario intentara minimizar los riesgos mencionados. Me comprometo a no entablar querrela judicial, reclamo ni difamación contra el Médico Veterinario y la Clínica Veterinaria Zenpaku.

COMO RESPONSABLE DE LA MASCOTA ASEGURO QUE EL PACIENTE ESTA EN AYUNAS Y CUENTA CON EXAMENES PRE ANESTESICOS ACTUALES.

HE LEIDO Y COMPRENDIDO EN SU TOTALIDAD LA AUTORIZACIÓN DE ANESTESIA.



- (v) Extracto de carta de fecha 17 de octubre de 2024, presentada durante el presente procedimiento, emitida por el señor C.Vázquez, hijo del denunciante; y quien es señalado por la Veterinaria como el dueño del can que fue operado por el denunciado, a través de la cual éste manifiesta que su mascota de nombre Bubba, es la mascota familiar, considerado además un miembro más de su familia:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

CARTA DE RESPUESTA

Por medio de la presente, el que suscribe, [REDACTED] (DNI: [REDACTED]) realizo este documento para aclarar lo señalado por el [REDACTED] escrito del 29 agosto de 2024, ya que me cita como único interlocutor en las consultas por nuestra mascota familiar "Bubba".

En resumen, todas son una serie de falsedades y verdades a medias mencionadas sin tener ninguna prueba escrita o fílmica:

1. En las 2 consultas previas a la cirugía JAMAS le he referido que Bubba – cuyos "propietarios" somos toda la familia pues es nuestra mascota y es considerada como un miembro más - haya tenido problemas en el miembro posterior IZQUIERDO, lo cual es corroborado por su veterinaria de cabecera [REDACTED] en su informe que forma parte del expediente. Tampoco es cierto que nuestra mascota haya tenido que ser tratada con analgésicos en el pasado pues Bubba nunca ha cursado con dolor y/o incapacidad funcional en dicho miembro.

36. De forma preliminar, cabe precisar que el Código define a los consumidores como las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.
37. En el presente caso, de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente, se puede advertir que a fin de que se lleve a cabo la cirugía de la mascota Bubba, intervinieron en la misma distintos miembros de la familia Vásquez, siendo que el servicio fue solicitado por el señor C.Vásquez, no obstante, la autorización para inyecciones quirúrgicas fue autorizada por su hermano el señor L.G.Vásquez; y, el reclamo por haber presuntamente operado a la mascota de la pata equivocada fue consignado por el denunciante el señor Vázquez.
38. De lo señalado es posible advertir que Bubba es la mascota de la familia Vásquez; y no únicamente del señor C.Vásquez como señala la Veterinaria; lo que además se presume era de conocimiento del denunciado en tanto caso contrario no se hubiera permitido que una persona ajena al presunto único propietario del can, sea quien firme la autorización para inyecciones quirúrgicas el día de la intervención de la mascota, siendo que además de lo señalado por la propia Veterinaria en sus descargos, fue la madre del señor C.Vásquez, quien recogió y a quien se le entregó el can luego de terminada la cirugía programada.
39. Asimismo, de la carta presentada durante el procedimiento por el señor C. Vásquez –quien es señalado como el propietario del can por la Veterinaria- se desprende que el mismo declara que la mascota de nombre Bubba es la mascota de su familia, por lo tanto el señor Vásquez, su padre, cuenta con legitimidad para obrar activa respecto a los hechos que son materia de denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

40. Por lo expuesto, en tanto se ha verificado que el señor Vásquez cuenta con legitimidad para obrar activa respecto a los hechos materia de denuncia, corresponde declarar **infundada** la improcedencia planteada por la Veterinaria.

Sobre la ampliación de cargos

41. El artículo 106 del Código⁵, establece que “(...) De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo (...)”.
42. Por su parte, el artículo 428 del Código Procesal Civil⁶ establece que el demandante puede modificar la demanda antes de que sea notificada.
43. A través de su escrito de fecha 8 de mayo de 2024, el señor Vásquez denunció la comisión de nuevas presuntas infracciones por parte de la Veterinaria referidas a que (i) el médico veterinario que opero a su mascota tendría la condición de inhabilitado para el 8 de abril de 2024, por lo que, podría no haber estado habilitado el 16 de enero de 2024 cuando operó a su mascota; (ii) el diagnóstico de rotura total de ligamentos realizado por la Veterinaria no sería correcto; y, (iii) la Veterinaria lo habría direccionado a acudir a una institución radiológica determinada para tomar los Rx solicitados para su mascota, desconociendo su derecho a elegir libremente el lugar que le brinde dicho servicio.
44. Mediante Informe Final de Instrucción la Secretaría Técnica recomendó denegar la ampliación de cargos solicitada por el denunciante.
45. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción el denunciante reiteró que el denunciado emitió un diagnóstico incorrecto a su mascota al no existir medio de

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1380

Artículo 106°.- Procedimientos a cargo del INDECOPI

El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos sancionadores:

- Procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor.
- Procedimiento por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia o de laudo arbitral.
- Procedimiento por proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.
- Procedimiento por negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.
- Procedimiento por denuncia maliciosa.
- Procedimientos en vía de ejecución:
 - Por incumplimiento de medidas correctivas.
 - Por incumplimiento de pago de costas y/o costos.
 - Por incumplimiento de mandato cautelar.
- Procedimiento de liquidación de costas y costos.

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁶ DECRETO LEGISLATIVO N° 768 – CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 428.- Modificación y ampliación de la demanda

El demandante puede modificar la demanda antes de ésta sea notificada. Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte. Iguales derechos de modificación y ampliación tienen el demandado que formula reconvencción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

prueba que verifique que el miembro posterior izquierdo presentaba lesiones o roturas y pese a ello lo operaron.

46. La Veterinaria no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
47. De la revisión del expediente se puede observar que, a través de la Resolución N° 2 del 20 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra la Veterinaria de acuerdo con lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 21 de febrero de 2024, subsanado el 18 de marzo de 2024, interpuesta por el señor Vásquez denunció a Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C. por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

(i) Por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría practicado una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho.

(ii) Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar al denunciante la historia clínica de su mascota, pese a que lo requirió.” (sic)

48. Asimismo, se verifica que la mencionada resolución fue notificada a la Veterinaria el 20 de marzo de 2024.
49. Dicho ello, se desprende que los hechos aludidos por el señor Vásquez fueron puestos en conocimiento de la Autoridad Administrativa cuando ya se había calificado la denuncia, así como trasladado la misma al denunciado.
50. En atención a ello, se **DENIEGA** la ampliación de cargos en contra de la Veterinaria, toda vez que el señor Vásquez comunicó nuevos hechos de forma posterior a la calificación y traslado de la denuncia.
51. Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que el señor Vásquez tienen expedito su derecho para que, en caso lo estimen necesario, interponga una nueva denuncia contra la Veterinaria por los hechos indicados en su escrito del 8 de mayo de 2024, si así lo estima conveniente.

ANÁLISIS

Sobre el deber general de seguridad

52. El artículo 25 del Código⁷ establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 25.- Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

Respecto a que no habría practicado una adecuada intervención quirúrgica a la mascota de la denunciante en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía el derecho

53. En su denuncia el señor Vásquez manifestó que:

- (i) El 16 de enero de 2024, internó a su mascota de nombre Bubba en la Veterinaria a fin de que sea operada por una rotura de ligamentos cruzados en el miembro posterior derecho, lesión que se encontraba sustentada a través de radiografías que fueron tomadas para el caso;
- (ii) al momento de la alta post cirugía se dio con la sorpresa que su mascota había sido operada del miembro posterior izquierdo que estaba sano y no había sido estudiado clínica ni radiológicamente;
- (iii) ante su reclamo el veterinario le indicó que el miembro posterior izquierdo era lo que estaba afectado, pese a que no se contaba con evidencia clínica de ello; y de haber sido diagnosticado con una rotura de ligamentos cruzados del miembro posterior derecho; y,
- (iv) motivo por el cual tuvo que llevar a su mascota a otra veterinaria a fin de solucionar el problema de salud que presentaba.

54. En su defensa, la Veterinaria manifestó lo siguiente:

- (i) El 18 de noviembre de 2023, atendieron a la mascota Bubba en tanto la misma cojeaba de la pata derecha, siendo que durante la entrevista con el propietario éste les indicó que el can siempre había tenido problemas para caminar con la pata posterior izquierda, no obstante, la misma no era en esa ocasión el motivo de la consulta, manifestándosele también que unas semanas atrás, el can había saltado de un mueble alto generando que éste cojeara del miembro posterior derecho;
- (ii) luego de lo informado procedieron a evaluar a la mascota la misma que se encontraba adolorida y sin querer posicionar la articulación derecho, por lo que se optó por medicar al can, indicándosele al propietario que si el can no reacciona ante los analgésicos ello sería manifestación de una posible ruptura de ligamentos cruzados, lo que podría requerir de una cirugía; posteriormente vuelven a evaluar al can siendo que en la articulación izquierda se escuchaba un crujido articular; y en la pata derecha aun presentaba mucho dolor por lo que era una señal para presumir la ruptura de los ligamentos cruzados; solicitándole el propietario que se enfocara en la articulación derecha en tanto se veía que eso era lo que le causaba dolor;
- (iii) culminada la evaluación se solicitó una placa radiográfica, siendo que a los diez días de ello, el propietario remitió imágenes e informes de la radiografía realizada, solicitando se le informen los pasos a seguir, placas que no habían sido tomadas en el sitio que fue recomendado por la Veterinaria; y que habían sido mal tomadas; no obstante se decidió continuar con el caso al ser un paciente recomendado;
- (iv) debido a sus años de experiencia pudo concluir que el diagnóstico era efectivamente una rotura de ligamentos cruzados, recomendándose al denunciante la estabilización de los mismos a través de una cirugía, procediéndose a realizar los exámenes prequirúrgicos respectivos, de los cuales se estableció que la mascota se encontraba estable para ser sometida a un proceso de sedación y anestesia para su cirugía;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

- (v) luego de varios intentos de comunicación con el propietario del can, se coordina que la cirugía sería realizada el 16 de enero de 2024, siendo que en dicha fecha el can se presenta acompañado de otro familiar quien firma los consentimientos para la cirugía;
 - (vi) encontrándose en la sala de cirugía el equipo veterinario realiza la visualización de las placas remitidas por el propietario, verificándose que estas no tenían valor de diagnóstico, y procede con dar inicio al procedimiento de anestesia, y una vez que el paciente se encontraba intubado sin rechazar el procedimiento, procedieron a verificar las articulaciones y la verificación de la lesión del miembro posterior derecho mediante una prueba de cajón, la cual les permite sentir el desplazamiento de la tibia craneal con respecto al fémur, con lo que confirmar la rotura de los ligamentos cruzados del miembro posterior derecho,
 - (vii) luego evaluaron el miembro posterior izquierdo, percibiendo la lasitud de los ligamentos, aun no rotos, pero con alta probabilidad de romperse al tener que aguantar el peso total si lo operaban del lado derecho;
 - (viii) motivo por el cual, luego de consultarlo con el equipo quirúrgico, se concluyó que operarían el lado izquierdo y en unas semanas luego que dicho miembro se encuentre a salvo, operarían el miembro posterior derecho;
 - (ix) pensaron en llamar al propietario, sin embargo, ello hubiera requerido que salga de la sala, desvestirse y buscar su teléfono celular, y en tanto su paciente se encontraba ya anestesiada; y el propietario no solía responder su celular, procedió a realizar la intervención quirúrgica en el miembro posterior izquierdo del can, concluyéndose la cirugía satisfactoriamente;
 - (x) se comunicaron con las personas a cargo de la mascota, y les indicaron que había culminado la operación y el can se encontraba en recuperación, luego la madre del propietario acudió a la veterinaria para recoger al can, a quien se le informó que decidieron comenzar la cirugía con el lado izquierdo para salvaguardar la salud de dicha articulación y en unas dos o tres semanas se procedería a operar el lado derecho, sin que la misma les hiciera algún reclamo por ello; y,
 - (xi) ese mismo día recibió una llamada del propietario quien lo acusó de haberse equivocado de lado durante la cirugía, miembro que manifestó se encontraba bien, procediendo a explicar el motivo de su decisión, sin embargo, el propietario no estaba conforme con lo informado, amenazando con denunciarlo.
55. Mediante Informe Final de Instrucción la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado este extremo de la denuncia.
56. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción el denunciante manifestó que el denunciado no ha podido probar durante el procedimiento que hayan existido causas que lo exoneren de responsabilidad, no existiendo correspondencia entre el servicio ofrecido y lo que finalmente se ejecutó.
57. La Veterinaria no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
58. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Radiografía realizada a la mascota Bubba el 18 de noviembre de 2023, por un diagnóstico presuntivo de rotura de ligamentos cruzados:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2

ZOO^{DX}
CENTRO DE SERVICIOS PARA VETERINARIOS

RADIOGRAFÍA

● DATOS DEL PACIENTE Propietario: Bubba Vasquez ● FECHA: 18/11/23
 Nombre de la mascota: Haza Raza: Sock Bone / Jersey
 Edad: 8 años Temperamento: Tranquila / Estable
 Especie: Canino Esterilizado/cuando: Si
 Sexo: Hembra Médico / Sexo:

● INFORMACIÓN
 Historia clínica: Joel V. Romero
 Diagnóstico presuntivo: Rotura de ligamentos cruzados M.P.D
 Examen clínico: Med. V. Romero
 Exámenes auxiliares: Ayunas: SI NO Ultima comida

01. ABDOMEN <input type="checkbox"/> 01.01 Ventrodorsal <input type="checkbox"/> 01.02 Dorsovenetral <input type="checkbox"/> 01.03 Laterolateral Der. <input type="checkbox"/> 01.04 Laterolateral Izq.	<input type="checkbox"/> 05.06 Torácica Laterolateral Izq. <input type="checkbox"/> 05.07 Toracolumbar Ventrodorsal <input type="checkbox"/> 05.08 Toracolumbar Laterolateral Der. <input type="checkbox"/> 05.09 Toracolumbar Laterolateral Izq. <input type="checkbox"/> 05.10 Lumbar Ventrodorsal <input type="checkbox"/> 05.11 Lumbar Laterolateral Der. <input type="checkbox"/> 05.12 Lumbar Laterolateral Izq. <input type="checkbox"/> 05.13 Lumbosacra Ventrodorsal <input type="checkbox"/> 05.14 Lumbosacra Laterolateral Der. <input type="checkbox"/> 05.15 Lumbosacra Laterolateral Izq.	10. PELVIS <input type="checkbox"/> 10.01 Ventrodorsal <input type="checkbox"/> 10.02 Laterolateral Der. <input type="checkbox"/> 10.03 Laterolateral Izq.
02. CABEZA <input type="checkbox"/> 02.01 Dorsovenetral <input type="checkbox"/> 02.02 Ventrodorsal <input type="checkbox"/> 02.03 Laterolateral Der. <input type="checkbox"/> 02.04 Laterolateral Oblicua Der. <input type="checkbox"/> 02.05 Laterolateral Izq. <input type="checkbox"/> 02.06 Laterolateral Oblicua Izq. <input type="checkbox"/> 02.07 Rostrocaudal Boca Abierta <input type="checkbox"/> 02.08 Rostrocaudal Boca Cerrada <input type="checkbox"/> 02.09 Frontoccipital	06. CÚBITO Y RADIO <input type="checkbox"/> 06.01 Mediolateral Der. <input type="checkbox"/> 06.02 Mediolateral Izq. <input type="checkbox"/> 06.03 Craneocaudal Der. <input type="checkbox"/> 06.04 Craneocaudal Izq.	11. RODILLA <input checked="" type="checkbox"/> 11.01 Mediolateral Der. Extensión <input checked="" type="checkbox"/> 11.02 Mediolateral Der. Flexión <input type="checkbox"/> 11.03 Mediolateral Izq. Extensión <input type="checkbox"/> 11.04 Mediolateral Izq. Flexión <input type="checkbox"/> 11.05 Craneocaudal Der. <input type="checkbox"/> 11.06 Craneocaudal Izq.
03. CARPO, METACARPO Y FALANGES <input type="checkbox"/> 03.01 Mediolateral Der. <input type="checkbox"/> 03.02 Mediolateral Izq. <input type="checkbox"/> 03.03 Dorsopalmar Der. <input type="checkbox"/> 03.04 Dorsopalmar Izq.	07. ESCÁPULA <input type="checkbox"/> 07.01 Mediolateral Der. <input type="checkbox"/> 07.02 Mediolateral Izq. <input type="checkbox"/> 07.03 Caudocraneal Der. <input type="checkbox"/> 07.04 Caudocraneal Izq. <input type="checkbox"/> 07.05 Craneocaudal Der. <input type="checkbox"/> 07.06 Craneocaudal Izq.	12. TARSO, METATARSO Y FALANGES <input type="checkbox"/> 12.01 Mediolateral Der. <input type="checkbox"/> 12.02 Mediolateral Izq. <input type="checkbox"/> 12.03 Dorsoplantar Der. <input type="checkbox"/> 12.04 Dorsoplantar Izq.
04. CODO <input type="checkbox"/> 04.01 Mediolateral Der. Extensión <input type="checkbox"/> 04.02 Mediolateral Der. Flexión <input type="checkbox"/> 04.03 Mediolateral Izq. Extensión <input type="checkbox"/> 04.04 Mediolateral Izq. Flexión <input type="checkbox"/> 04.05 Craneocaudal Der. <input type="checkbox"/> 04.06 Craneocaudal Izq.	08. FEMUR <input type="checkbox"/> 08.01 Mediolateral Der. <input type="checkbox"/> 08.02 Mediolateral Izq. <input type="checkbox"/> 08.03 Caudocraneal Der. <input type="checkbox"/> 08.04 Caudocraneal Izq. <input type="checkbox"/> 08.05 Craneocaudal Der. <input type="checkbox"/> 08.06 Craneocaudal Izq.	13. TIBIA Y PERONÉ <input type="checkbox"/> 13.01 Mediolateral Der. <input type="checkbox"/> 13.02 Mediolateral Izq. <input type="checkbox"/> 13.03 Craneocaudal Der. <input type="checkbox"/> 13.04 Craneocaudal Izq.
09. HÚMERO <input type="checkbox"/> 09.01 Mediolateral Der. <input type="checkbox"/> 09.02 Mediolateral Izq. <input type="checkbox"/> 09.03 Craneocaudal Der. <input type="checkbox"/> 09.04 Craneocaudal Izq.	14. TÓRAX <input type="checkbox"/> 14.01 Dorsovenetral <input type="checkbox"/> 14.02 Ventrodorsal <input type="checkbox"/> 14.03 Laterolateral Der. <input type="checkbox"/> 14.04 Laterolateral Izq.	

(ii) Informe radiológico donde se realiza un diagnostico presuntivo de luxación de patela emitido por el Centro de Diagnósticos DiagnoPet:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2



DIAGNO Pet
El diagnóstico que tu mascota necesita

INFORME RADIOLOGICO

Se realizó unas tomas radiográficas vista medio lateral de miembro posterior derecho del paciente Bubba y es propiedad de la familia Vasquez con los siguientes resultados:

EXAMEN RADIOLOGICO:

. **FEMUR / TIBIA-PERONE:** Estructuras óseas sin alteraciones. Patrón homogéneo medular, sin cambios en la densidad ósea. Articulación de la rodilla sin presencia de alteraciones morfológicas, desplazamiento en flexión hacia craneal de tibia con respecto a la patela.

DIAGNÓSTICO PRESUNTIVO

- Luxación de patela

RECOMENDACIONES Y COMENTARIOS

Se recomienda realizar exámenes adicionales para complementar el diagnóstico.

El tratamiento definitivo queda a criterio total del profesional a cargo del caso.

Se recomienda correlacionar los hallazgos con el examen clínico.



Mg. Mv. Miguel Angel Pinedo Ramos
CMVP 7205

AV ARAMBURU 884 SURQUILLO TELEFONO 960390986

- (iii) Extracto de la Historia Clínica emitida por la Veterinaria a través de la cual se advierte que la mascota del denunciante ingresó por un dolor en la pata posterior derecha, confirmándose el mismo y que de la evaluación del miembro posterior izquierdo se advierte un crujido en la pata posterior izquierda que podría deberse a una enfermedad articular crónica:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2

<input checked="" type="checkbox"/> Nota - Plan	<p>Se coloca 3 mg /kg para disminuir el dolor Se revisa la izquierda, se siente un crujido en la rodilla. Es negativo a luxación patelar sin embargo el crujido es constante al maniobrarla Se comenta al propietario sobre la posibilidad de una enfermedad articular crónica en el miembro posterior izquierdo Esta inestabilidad del lado izquierdo quizás la causante de la rotura del ligamento del lado derecho, por soportar el peso más de ese lado derecho Se recomienda estudiar todas las articulaciones El propietario quiere enfocarse en la que ahora le está causando el dolor agudo. Rx Medicación a casa. Evitar el ejercicio, subida y bajada de muebles y subir y bajar escaleras.</p>
<input checked="" type="checkbox"/> Nota - Motivo de Visita	<p>Paciente llega con historia de padecer cojeras intermitentes del miembro posterior izquierdo. Siempre tratada solo con analgésico y antiinflamatorios. El dolor desaparecía y después de un tiempo volvía pesocorto En esta oportunidad cojera un s del miembro posterior derecho. Hace dos semanas se tiró de un mueble alto y al caer, lloró y luego no asentó más la pata sobre el piso. Fue llevada a un centro médico se trató con medicación y se le platicó sobre luxación de patelas y que posiblemente necesitaría cirugías. Viene aquí por una segunda opinión ya que quiere evitar el tema quirúrgico .</p>
<input checked="" type="checkbox"/> Nota - Exploracion Física	<p>A la evaluación la paciente no permite ser tocada del lado derecho y al revisarla ella acusa mucho dolor.</p>
<input checked="" type="checkbox"/> Prescripción	<p>CIMALGEX 30MG 1/2 tableta cada 24 horas por 5 días, GABAPENTINA 300MG 1/3 tableta cada 12 horas por 5 días, ALGEN 60 1/4 tableta cada 12 horas por 2 días.</p>

- (iv) Informe Clínico Pre Quirúrgico emitido por la Veterinaria el 16 de enero de 2024, a través del cual se informa que se evaluó clínicamente al paciente bajo anestesia determinándose la presencia de una ruptura de ligamento cruzado anterior derecho con características de conicidad incipiente y esguince de grado 2 –ruptura parcial- del ligamento cruzado anterior izquierdo con características de cronicidad, en el miembro anterior izquierdo, recomendándose operar ambas rodillas empezando por la izquierda la cual tiene riesgo de pasar a esguince de grado 3 (ruptura total); y posteriormente operar la rodilla derecha, procediéndose con la cirugía mediante la autorización del médico responsable:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2

INFORME CLÍNICO PRE – QUIRÚRGICO

FECHA: 16/01/2024

Se evaluó clínicamente al paciente bajo anestesia general determinando de acuerdo a pruebas clínicas específicas (prueba de cajón y prueba de compresión tibial), además de evaluar diversas características de los tejidos en las zonas articulares.

Se determinó el siguiente diagnóstico clínico:

- Ruptura de ligamento cruzado anterior derecho con características de cronicidad incipiente.
- Esguince de grado 2 (Ruptura parcial) del ligamento cruzado anterior izquierdo con características de cronicidad, disminución ligera de masa muscular del miembro anterior izquierdo y engrosamiento muscular.
- Se evaluó en conjunto el caso y se recomienda operar ambas rodillas, empezando por la izquierda la cuál tiene riesgo de pasar a esguince de grado 3 (Ruptura total). Se recomienda además operar la rodilla derecha antes de las 2 semanas.
- Con la autorización del médico responsable se procede a la CIRUGÍA.

- (v) Informe de Cirugía emitido por la Veterinaria el 16 de enero de 2024, a través del cual se indicó que se realizó una cirugía de Sutura Tibio-Fabelar por un esguince de segundo grado en ligamento cruzado anterior izquierdo con características de cronicidad:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2

INFORME DE CIRUGÍA

Fecha: 16/01/2024

Nombre: BUBBA

SEXO: HEMBRA

RAZA: JACK RUSSELL

EDAD: 8 AÑOS

PESO: 7KG

Cirugía realizada: Sutura Tibio – Fabelar

Patología: Esguince de 2do grado en Ligamento cruzado anterior izquierdo, con características de cronicidad.

Inicio de cirugía: 11:58am

Término de cirugía: 12:35pm

Cirujano: Mv. Manuel Israel Cárdenas Rodríguez

CMVP 5485

2do Cirujano: Mv. Paulo Malatesta Santolaya

CMVP 1032

Anestesista: Mv Marcos Omar Mosaurieta Doza

CMVP 9794

- (vi) Conversación de WhatsApp del 16 de enero de 2024, sostenida entre el denunciante y la Veterinaria donde éste manifiesta que se han percatado que han operado de la pata izquierda a su mascota cuando el problema radicaba en la pata derecha, lo que califican como una negligencia médica:



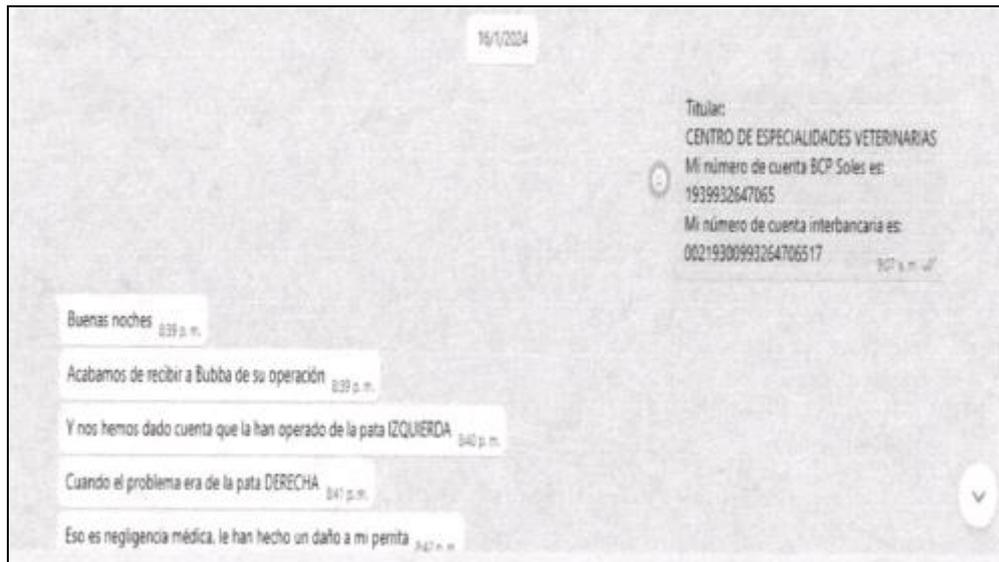
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2



- (vii) Reclamo presentado por el denunciante en el Libro de Reclamaciones Físico del denunciante el 17 de enero de 2024, donde se deja constancia que el can fue ingresado para una cirugía por rotura de ligamentos del miembro posterior derecho sin embargo se procedió a operar el miembro izquierdo:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIONES	
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	N°	N°
	17	ENERO	2024	000008	1-2011
CENTRO DE ESPECIALIDADES VETERINARIAS SAC				R.U.C. 20548431353	
Av. Javier Prado Este 2828 San Borja					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: DANIEL ALFREDO VASQUEZ MIRANDA					
DOMICILIO: Jr. Cipriano Rivas 716 SJ17					
DNI / CE: [REDACTED]					
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN: CIRUGIA LIGAMENTOS Miembro posterior derecho				
SERVICIO	a perrita Bubba				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN			RECLAMO'	QUEJA'	
DETALLE: Bubba fue ingresada el 16/01/2024 para ser operada de rotura de ligamentos de miembro posterior derecho. Sin embargo al darle de alta del acto quirúrgico veo que fue operada del miembro posterior izquierdo que estaba sano dándole incapacitado y con gran dolor causándole daño emocional y temiendo daño a nuestra familia. La dirección de la clínica se niega a reconocer esta negligencia incluso bloqueando el teléfono para no reclamar					
					FIRMA DEL CONSUMIDOR

59. Tal como se señaló líneas arriba, el artículo 25 del Código proscribe la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, con prescindencia que se llegue a generar una afectación en los consumidores o sus bienes, lo que coloca las infracciones a esta norma como infracciones de peligro⁸.
60. En ese sentido, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido por los proveedores, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
61. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25 del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del

⁸ Ver la Resolución 2677-2010/SC2-INDECOPI del 25 de noviembre de 2010



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores o sus bienes.

62. En el presente caso, no es un hecho controvertido que la mascota Bubba del denunciante fue operada por la Veterinaria el 16 de enero de 2024, en tanto ello ha sido señalado por las partes durante el procedimiento y se desprende de los medios probatorios.
63. Ingresando a la controversia, el señor Vásquez manifestó que acudió a la Veterinaria con su mascota en tanto la misma presentaba un dolor en el miembro posterior derecho, siendo finalmente diagnosticada con una rotura de ligamento cruzado en dicho miembro, siendo por ello que se programó la intervención quirúrgica de su mascota para el 16 de enero de 2024, no obstante, luego de terminada la cirugía pudo advertir que su mascota había sido operada del miembro posterior izquierdo; y no del miembro posterior derecho por el cual ingresó a cirugía, no habiendo por ello el denunciado practicado una adecuada operación quirúrgica.
64. Al respecto, la Veterinaria no negó el hecho referido a que la mascota del denunciante ingresó a cirugía en tanto había sido diagnosticada con una rotura de ligamentos cruzados del miembro derecho; no obstante manifestó que procedieron a operar el miembro posterior izquierdo, en tanto, durante la cirugía realizaron una evaluación del paciente determinando la existencia de una ruptura parcial en el miembro izquierdo, por lo que lo recomendable era primero operar el miembro izquierdo; y en unas semanas proceder con operar el miembro derecho, siendo por ello que procedieron a operar el miembro posterior izquierdo en dicha oportunidad.
65. En ese sentido, corresponde en el presente análisis determinar si el motivo por el cual la Veterinaria manifestó procedió a operar el miembro posterior izquierdo del can y no el derecho por el que había ingresado a cirugía, los exonera de responsabilidad respecto al hecho materia de denuncia.
66. Al respecto, la Veterinaria justificó su accionar al indicar que encontrándose ya la mascota sedada procedieron en tanto tenían al can en una relajación de musculatura total, con verificar sus articulaciones, así como la verificación de la lesión del miembro posterior derecho mediante una prueba “de cajón” a través de la cual confirmaron que el can presentaba una rotura de ligamentos cruzados del lado derecho, motivo por el cual procedieron a evaluar el lado posterior izquierdo con la misma prueba advirtiendo que los ligamentos no se encontraban rotos pero que tenían una gran posibilidad de romperse al tener que aguantar el peso total si operaban el lado derecho, siendo por dicho motivo que consideraron que lo recomendable para el can era que se opere primero el lado posterior izquierdo; y transcurridas unas semanas el lado derecho, siendo que esa misma información ha sido señalada en el Informe Clínico Pre Quirúrgico emitido por la Veterinaria el 16 de enero de 2024.
67. No obstante, no obra en el expediente ningún medio de prueba a través del cual se pueda verificar que el miembro posterior izquierdo del can presentara efectivamente la rotura parcial de ligamentos indicada por la Veterinaria, siendo que en su informe tampoco adjunta medios de prueba que acreditan la presunta condición que presentaba el can en dicho miembro; y que, justifique su recomendación de operar en primer lugar el miembro izquierdo; y transcurridas un par de semanas el miembro



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

derecho por el cual fue ingresado a cirugía, más aun cuando no obra en el expediente ningún medio probatorio que acredite que existiera alguna lesión en el miembro izquierdo del can, como podría haber sido una radiografía, examen o incluso una orden emitida por la Veterinaria donde se solicitara algún examen para evaluar la presencia de alguna lesión en el miembro posterior izquierdo del can.

68. Sobre ello, la Comisión considera que era responsabilidad de la Veterinaria realizar un diagnóstico completo al paciente antes de ingresar el mismo a cirugía, por lo que, en caso su personal considerara que existía la posibilidad de que el miembro posterior izquierdo también presentara una lesión en sus ligamentos –como lo señaló en la historia clínica del paciente- correspondía que ello sea evaluado y diagnosticado por la Veterinaria de forma previa a la intervención quirúrgica pudiéndose haber requerido –como si se hizo en el caso del miembro posterior derecho- una radiografía a fin de determinar el estado de los ligamentos del miembro posterior izquierdo, no obstante, no se verifica se haya ordenado ello, pese a que el personal de la Veterinaria tenía conocimiento que dicho miembro debería soportar el peso del can luego de realizada la cirugía en el miembro posterior derecho.
69. Adicionalmente, cabe precisar que el propio denunciado en sus descargos ha manifestado que pese a que el presunto diagnóstico del miembro izquierdo fue efectuado antes de que se inicie la operación al can, dicho hecho no fue comunicado al denunciante, por ende no se contaba con la autorización del denunciante o algún miembro de la familia Vásquez, para proceder con efectuar una cirugía en un miembro distinto por el que fue ingresado el can a sala de operaciones.
70. Si bien el denunciado ha justificado ello indicando que por experiencias previas con el denunciante asumió que no atendería su llamada, por lo que priorizó el tiempo en tanto la mascota ya se encontraba sedada, que lo señalado por la Veterinaria no lo exonera de la responsabilidad que tenía de comunicar su decisión de operar un miembro distinto al acordado, advirtiéndose de lo señalado por el propio denunciado que ni siquiera se realizó el intento de comunicarse con el denunciante para informarle lo ocurrido y obtener su consentimiento.
71. Asimismo, respecto a que priorizó el tiempo en tanto el can ya se encontraba sedado, cabe precisar que la cirugía en cuestión no era una cirugía de emergencia sino una programada –habiendo el propio denunciado manifestado que habían transcurrido más de 39 días desde que la mascota presentaba la cojera en la extremidad posterior derecha- y que el propio denunciado manifestó que los exámenes pre quirúrgicos del can habían indicado que el mismo se encontraba saludable para un proceso de sedación y anestesia, por lo que no advierte, ni se ha acreditado que la mascota del denunciado corriera algún riesgo que impidiera que se solicitara la autorización del propietario antes de intervenir al can en un miembro distinto al autorizado, o en su defecto que se suspendiera la cirugía a fin de poder poner en conocimiento del denunciante los hallazgos encontrados, confirmar los mismos a través de mayores exámenes como una radiografía; y contar con la autorización del denunciante para proceder con la recomendación de la Veterinaria de operar primero el miembro posterior izquierdo; y luego el miembro posterior derecho.
72. Por lo expuesto, y en tanto se ha verificado que el denunciado no practicó una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante en tanto operó el miembro posterior izquierdo pese a que correspondía operar el miembro posterior



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

derecho, sin que el denunciado haya presentado medios de prueba que lo eximan de su responsabilidad, corresponde declarar **fundada** la denuncia por infracción al artículo 25 del Código.

Sobre el deber de idoneidad

73. El artículo 18 del Código⁹ establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
74. Por su parte, el artículo 19 del Código¹⁰ 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 que la Veterinaria no habría cumplido con entregar la historia clínica de su mascota pese a haberlo requerido

75. En su denuncia el señor Vásquez manifestó que el 17 de enero de 2024, presentó ante la Veterinaria una solicitud para que le sea entregada la historia clínica de su mascota Bubba, sin embargo, el denunciado no hizo entrega de la misma.
76. En su defensa, la Veterinaria manifestó que el 18 de enero de 2024, el señor Vásquez se acercó a la veterinaria solicitando se le haga entrega de la historia clínica del Bubba; siendo que el 26 de enero de 2024, procedieron a hacerle entrega al señor Vásquez de la historia clínica solicitada.
77. Mediante Informe Final de Instrucción la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
78. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción el denunciante manifestó que el documento que le fue entregado no corresponde a una historia clínica en tanto no contenía los requisitos para ser considerada como tal.
79. La Veterinaria no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

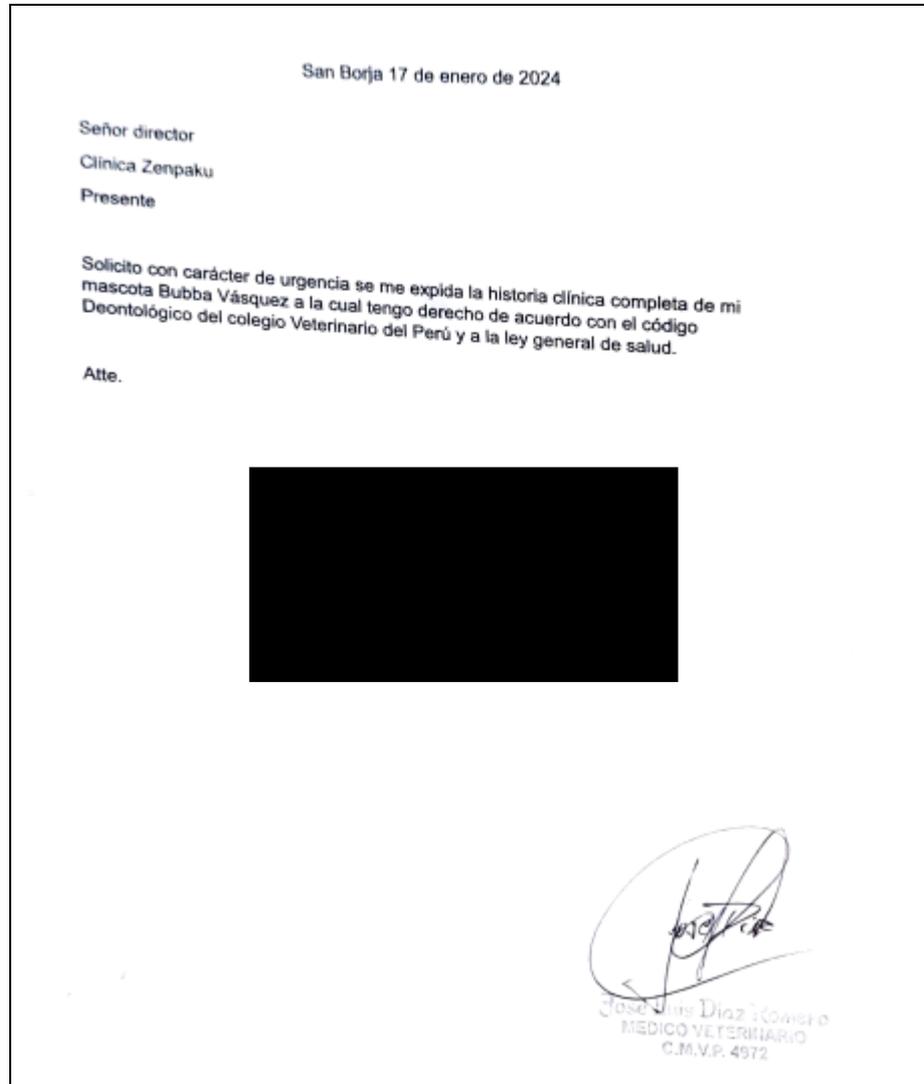
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

80. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Carta de fecha 17 de enero de 2024, dirigida a la Veterinaria, a través de la cual se solicitó se expida la historia clínica completa de su mascota Bubba, la misma que cuenta con sello de recepción de la Veterinaria:



- (ii) Hoja de Reclamación N° 9 sin fecha, firmada por el señor Vásquez, a través de la cual deja constancia que recibía la historia clínica de su mascota:



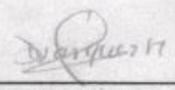
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIONES	
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	N°	N°
				000009	1-2011 41
CENTRO DE ESPECIALIDADES VETERINARIAS SAC Av. Javier Prado Este 2828 San Borja				R.U.C. 20548431353	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
[Redacted]					
DOMICILIO: [Redacted]					
DNI / CE: [Redacted]					
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN			RECLAMO'	QUEJA'	
DETALLE:					
<p>Recibo historia clínica de mi perrita Bubba, <u>incomplete</u> y con datos falsos en la anamnesis (Mi perrita nunca cojeó del lado izquierdo (pata post. Izq.) Ni recibí analgésicos ni anti-inflamatorios Nunca se comunicó problemas en el lado izquierdo Ni se autorizó operar el lado Izq. (pata posterior izquierda)</p>					
					 FIRMA DEL CONSUMIDOR

- (iii) Historia Clínica de la mascota Bubba emitida por la Veterinaria de fecha 25 de enero de 2024, presentada en el expediente por el señor Vásquez:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

Responsables
Nombre: **CHRISTIAN DANIEL VASQUEZ VALDIVIESO**
Dirección: **Jr. Cipriano Rivas 716, San Juan de Miraflores**
Cel: **963452485**
E-mail: **Veterinari@la**

Paciente: BUBBA VASQUEZ
Raza: **Perro Jack Russell Terrier**
Sexo: **Hembra**
Fecha de Nacimiento: **18/11/2015**

Sin cita, ingresado: 16/01/2024
Datos de Control: **Peso: 7.00kg**
Prescripción: **CIMALGEX 30MG 1/2 tableta cada 24 horas por 4 días (repetir el día de mañana, entre comidas), GABAPENTINA 300MG autorizada 3x de tableta cada 24 horas por 5 días (dar medicación el día de mañana, entre comidas), ALGEN 60 1/4 de tableta cada 12 horas por 2 días (dar medicación el día de mañana, mañana y noche, entre comidas), Praxico Control Sábado 2001 gnevra cita - INDICACIONES Evitar salir y bajar escaleras, movimiento bruscos, reposo. Uso de collar subcutáneo obligatorio por todo el proceso de post quirúrgico, si no desea comer puede darle Dalia Blend Hills 1/0 por 2 días y luego volver a su alimento habitual, de presentar vómitos, suspender medicación, ante algún cambio de coloración en la saliva e informarlo a la clínica veterinaria.**
Nota - Nota: **cirugía de ligamento cruzado rto (protejo)**

Sin cita, ingresado: 12/12/2023
Archivo - Laboratorio: **BUBBA VASQUEZ 12-12-23BIOQUIMICA VET ZENPAKU.xlsx - PRE QUIRURGICO PERRO VIEJO (5).pdf**
Archivo - Laboratorio: **HEMOGRAMA BUBBA VASQUEZ 12-12-23.pdf**

Sin cita, ingresado: 29/11/2023
Archivo - Imágenes: **WhatsApp Image 2023-11-29 at 4:38:57 PM.jpg**
Archivo - Imágenes: **WhatsApp Image 2023-11-29 at 4:34:04 PM.jpg**
Archivo - Laboratorio: **Informe radiológico bubba vasquez.pdf**

Sin cita, ingresado: 18/11/2023
Nota - Plan: **Se colocó 2 mg/kg para disminuir el dolor. Se revisa la ingesta, se saca un cepillo en la mañana. Es negativo a toxicación por el uso de un cepillo en la mañana. Es negativo a toxicación por el uso de un cepillo en la mañana. Es negativo a toxicación por el uso de un cepillo en la mañana. Es negativo a toxicación por el uso de un cepillo en la mañana.**
Nota - Análisis de Vista: **En esta oportunidad se revisa el miembro posterior derecho. Hace días semanas se les da un masaje rto y al caer. Bajo y luego no camina más la pata sobre el piso. Se lleva a un consultorio médico se trata con medicación y se le aplica un collar subcutáneo. Visto aquí por una segunda opinión ya que quiere evitar el tema quirúrgico.**
Nota - Exploración Física: **A la evaluación la paciente no permite ser tocada del lado derecho y al moverla ella acusa mucho dolor.**
Prescripción: **CIMALGEX 30MG 1/2 tableta cada 24 horas por 5 días, GABAPENTINA 300MG 1/3 tableta cada 12 horas por 5 días, ALGEN 60 1/4 tableta cada 12 horas por 2 días.**

81. En el presente caso, cabe precisar que no es un hecho controvertido que el señor Vásquez solicitó al denunciado que le haga entrega de la historia clínica de la mascota Bubba, en tanto ello ha sido señalado por ambas partes durante el procedimiento y se desprende de los medios probatorios.
82. Entrando a la controversia, el señor Vásquez manifestó que pese a que solicitó se le haga entrega de la historia clínica de su mascota Bubba, el denunciado no cumplió con ello.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

83. En este punto, cabe precisar que si bien el denunciante en sus observaciones al Informe Final de Instrucción manifestó que la historia clínica emitida por el denunciado no cumplía con los requisitos para ser considerada como tal, el cuestionamiento del señor Vásquez en su denuncia, únicamente recae en que la Veterinaria ante su solicitud no le hizo entrega de la historia clínica de su mascota, por lo que, el análisis del presente extremo se limitará a verificar si el denunciado cumplió o no con hacer entrega de dicho documento ante la solicitud del señor Vásquez.
84. En el presente caso, de la revisión de la Hoja de Reclamación N° 9 del Libro de Reclamaciones Físico de la Veterinaria, se verifica que mediante dicho documento el señor Vásquez dejó constancia que la historia clínica de su mascota Bubba le había sido entregada.
85. Asimismo, de la revisión del expediente se advierte que la historia clínica en cuestión fue presentada por el propio señor Vásquez como parte de los medios probatorios que acompañaban su denuncia, por lo que, es posible inferir que la misma le fue efectivamente entregada por la Veterinaria.
86. Por lo expuesto, en tanto la Veterinaria ha acreditado haber hecho entrega al señor Vásquez de la historia clínica materia de denuncia, no corresponde atribuirle responsabilidad por el presente extremo de la denuncia.
87. Por lo tanto, corresponde declarar **infundada** la denuncia por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre las medidas correctivas

101. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹¹ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
102. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que 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

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.

103. Por otro lado, el artículo 116 del Código, dispone que, las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden.
104. De lo señalado, es posible concluir que la medida correctiva ordenada deberá estar destinada a revertir – o de ser el caso prevenir – los daños ocasionados por dicha conducta.
105. Asimismo, y de conformidad a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 114 del Código, mediante la notificación de imputación de cargos, el Órgano Instructor a cargo del procedimiento, deberá comunicar a la parte denunciada sobre la facultad de dictar medidas correctivas reparadoras a pedido de parte o de oficio, cobrando legalidad la imposición de la misma¹².
106. Al respecto, corresponde señalar que, mediante Resolución N° 2 del 20 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica informó a las partes que, en virtud al artículo 114 del Código, cuenta con facultades para ordenar medidas correctivas reparadoras y complementarias.
88. Ahora bien, el artículo 115 del Código dispone que 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. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
107. En el presente procedimiento quedó acreditado que la Veterinaria no practicó una adecuada intervención quirúrgica a la mascota de la denunciante, en tanto operó el miembro posterior izquierdo pese a que correspondía operar el derecho.
108. En su escrito de denuncia, el señor Vásquez no solicitó medidas correctivas.
109. No obstante, ello, al haberse verificado el hecho infractor referido a que no se practicó una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, se considera que corresponde dictar en calidad de medidas correctivas que, la Veterinaria cumpla con:
 - (i) En el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, devolver al denunciante el monto pagado por la intervención quirúrgica realizada por la Veterinaria más los intereses legales calculados desde el 16 de enero de 2024 (fecha de intervención quirúrgica) hasta la fecha efectiva de pago. Para ello, el

¹²

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

denunciante deberá proporcionar las facilidades necesarias para que el denunciado cumpla con lo ordenado (como, por ejemplo, proporcionar el número de cuenta bancaria cuando el proveedor se lo requiera).

- (ii) Reembolsar los gastos en que incurrió el denunciante para la recuperación de su mascota Bubba a consecuencia de la intervención quirúrgica realizada por la Veterinaria el 16 de enero de 2024. Para ello, el denunciante cuenta con el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución para poner directamente en conocimiento del proveedor denunciado los gastos en los que habría incurrido, acreditando los mismos, luego de lo cual, el denunciado contará con el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso

89. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la media correctiva resulta razonable con las acciones que debe desplegar el proveedor a fin de revertir y/o resarcir los efectos de la conducta infractora, siendo este acorde con el plazo que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi³⁰; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.
110. La Veterinaria deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código¹³.

Sobre la graduación de la sanción

111. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
112. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción el denunciante solicitó que se considere al momento de graduar la sanción del denunciado que su mascota está sufriendo las consecuencias de un servicio no idóneo, que afectó su salud de manera irreversible.
113. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios

¹³

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

Artículo 117.-Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁴.

114. Por lo expuesto, 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.
115. 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).
116. Por otro lado, mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), estableciéndose los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados.
117. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones:
- (i) Método basado en valores preestablecidos;
 - (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
 - (iii) Método *ad hoc*.
118. Asimismo, en cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el “método basado en valores preestablecidos” y el “método Ad hoc”.
119. Cabe precisar que, en la referida norma se dispone que se deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción: (1) se desarrolló por un periodo menor a dos años; (2) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (3) tuvo un alcance menor al nivel nacional.
- (i) **Respecto a que la Veterinaria no practicó una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante**
120. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso

14

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.
- (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, en principio correspondería graduar la sanción a imponer de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”.

121. Al respecto, la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023, ha señalado que, cuando la conducta infractora materia de graduación se suscite por un periodo menor a dos (2) años, no dañe ni ponga en riesgo la vida y/o salud de las personas y carezca de un alcance geográfico nacional, corresponderá graduarla de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”, siendo que, en caso no resulte posible determinar el hecho infractor denunciado dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM, deberá realizarse de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código.
122. Ahora bien, se ha constatado que la conducta que configuró la infracción a los artículos 18 y 19 del Código, estaría referida a que la Veterinaria no practicó adecuadamente una intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, la misma que, conforme al valor del servicio y hechos que la rodean, no se encuentra dentro de la clasificación contemplada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
123. Por tanto, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer a la Veterinaria remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI.
124. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:
- a. **Perjuicio generado por la infracción:** en el presente caso se ha producido un perjuicio al denunciado, en tanto vio frustradas sus expectativas de que su mascota recuperara su salud luego de ser sometida a la intervención quirúrgica realizada por la Veterinaria, más aun en tanto se realizó un procedimiento quirúrgico que difirió del indicado al denunciante, debiendo posteriormente atender a su mascota en otro centro veterinario por la dolencia que tenía en su pata posterior derecha, incurriendo en gastos adicionales no previstos.
 - b. **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte de la Veterinaria.

Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1)¹⁵.

¹⁵ En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 se determinó lo siguiente:
“(…) La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo al DT N° 01-2012/GEE, “Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/CC2

90. Cabe señalar que, mediante Resolución Final N° 0583-2017/PS3 del 12 de julio de 2017, confirmada por la Comisión mediante Resolución Final N° 1834-2017/CC2 del 24 de octubre de 2017, se sancionó al proveedor Clínica Veterinaria Surco S.A.C. con una multa de 1 UIT por no haber ejecutado la cirugía de displasia de cadera adecuadamente al perro del denunciante.
91. Por lo tanto en aplicación del Principio de Predictibilidad o de Confianza Legítima corresponde imponer a la Veterinaria una multa de UNA (1) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

140. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁶, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
141. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la Veterinaria, la Comisión considera que 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.
142. 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.
143. La Veterinaria deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código¹⁷.

Alta	1
Media alta	0,75
Media	0,50
Baja	0,25
Muy Baja	0,125

(...)"

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 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.

¹⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

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

144. 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 resolución¹⁸.
145. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción al artículo 25 del Código, cometida por la Veterinaria, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: DESESTIMAR la observación planteada por el señor señor **Vásquez** respecto del pronunciamiento sobre las medidas correctivas solicitadas, así como las costas y costos en el Informe Final de Instrucción.

SEGUNDO: PRECISAR que el hecho imputado a **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** referido a que no habría practicado una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho, imputado como una presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 a la Ley N° 29571, conforme a lo siguiente:

“Por presunta infracción Al artículo 25 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría practicado una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho.”

TERCERO: declarar **INFUNDADA** la improcedencia por falta de legitimidad para obrar activa planteada por **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.**

CUARTO: Corresponde **DENEGAR** la ampliación de cargos en contra de **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.**, toda vez que el señor **Vásquez** comunicó nuevos hechos, de forma posterior a la calificación y traslado de la denuncia, ello sin perjuicio de indicar que el denunciante tiene expedito su derecho de cuestionar los mencionados hechos en una nueva denuncia, si así lo estima conveniente.

QUINTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Vásquez** contra **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** por presunta infracción al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no practicó una adecuada intervención quirúrgica

¹⁸ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho.

SEXTO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Vásquez** contra **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** por presunta 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 habría cumplido con entregar al denunciante la historia clínica de su mascota, pese a que lo requirió.

SÉTIMO: **ORDENAR** a **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** como medida correctiva reparadora que:

- (i) En el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** devuelva al señor **Vásquez** el monto pagado por la intervención quirúrgica realizada por **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** más los intereses legales calculados desde el 16 de enero de 2024 (fecha de intervención quirúrgica) hasta la fecha efectiva de pago. Para ello, el señor **Vásquez** deberá proporcionar las facilidades necesarias para que **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** cumpla con lo ordenado (como, por ejemplo, proporcionar el número de cuenta bancaria cuando el proveedor se lo requiera).
- (ii) **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** deberá reembolsar los gastos en que incurrió el señor **Vásquez** para la recuperación de su mascota Bubba a consecuencia de la intervención quirúrgica realizada por **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** el 16 de enero de 2024. Para ello, el señor **Vásquez** cuenta con el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución para poner directamente en conocimiento del proveedor denunciado los gastos en los que habría incurrido, acreditando los mismos, luego de lo cual, **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** contará con el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso.

Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, 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.

OCTAVO: **IMPONER** a **Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C.** una multa de **UNA (1) Unidad Impositiva Tributaria**, por infracción al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no practicó una adecuada intervención quirúrgica a la mascota del denunciante, en tanto habría operado el miembro posterior izquierdo, pese a que correspondía operar el derecho.

Dicha multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de esta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

Centro de Especialidades Veterinarias 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/DIR-COD-INDECOPI¹⁹.

NOVENO: ORDENAR a Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas ascendentes a 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.

Centro de Especialidades Veterinarias S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, 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.

DÉCIMO: Disponer la **INSCRIPCIÓN de Centro de Especialidades Veterinarias 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 Consumidor²⁰.

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 apelación²¹, 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 notificación²², ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto

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.

²⁰ **LEY N° 29751. 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.

²¹ **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 (...).”

²² **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

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 372-2024/GC2

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 consentida²³.

Con la intervención de los Comisionados²⁴: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa²⁵, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.

EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA 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 PDF²⁶.

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

²³ **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.

²⁴ 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**.

²⁵ 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**.

²⁶ **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 eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.